

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012



LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre  
pour mieux s'entendre

Québec

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012



LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre  
pour mieux s'entendre

Québec

Le Rapport annuel de gestion 2011-2012 a été rédigé  
par la Commission des normes du travail.

Il peut être consulté sur le site Internet de la Commission :  
[www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca)

Pour plus d'information sur la Commission des normes du travail, le lecteur est invité à consulter le site [www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca) ou à s'adresser par téléphone au Service des renseignements, au numéro 1 800 265-1414 ou au 514 873-7061.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

ISBN 978-2-550-64090-5 (imprimé)

ISBN 978-2-550-64091-2 (en ligne)

ISSN 1708-1157 (imprimé)

ISSN 1708-1165 (en ligne)

#### © Commission des normes du travail

Dans ce document, la forme masculine désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour seul objectif de faciliter la lecture du texte.

 Imprimé sur du papier 100 % postconsommation et traité sans chlore.

Québec, le 5 juin 2012

Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

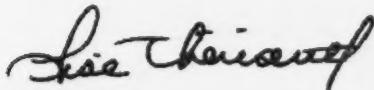
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2012.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre du Travail,



Lise Thériault

Québec, le 4 juin 2012

Madame Lise Thériault  
Ministre du Travail  
200, chemin Sainte-Foy, 6<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5S1

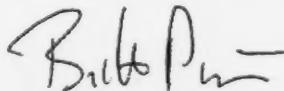
Madame la Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Commission des normes du travail.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente-directrice générale,



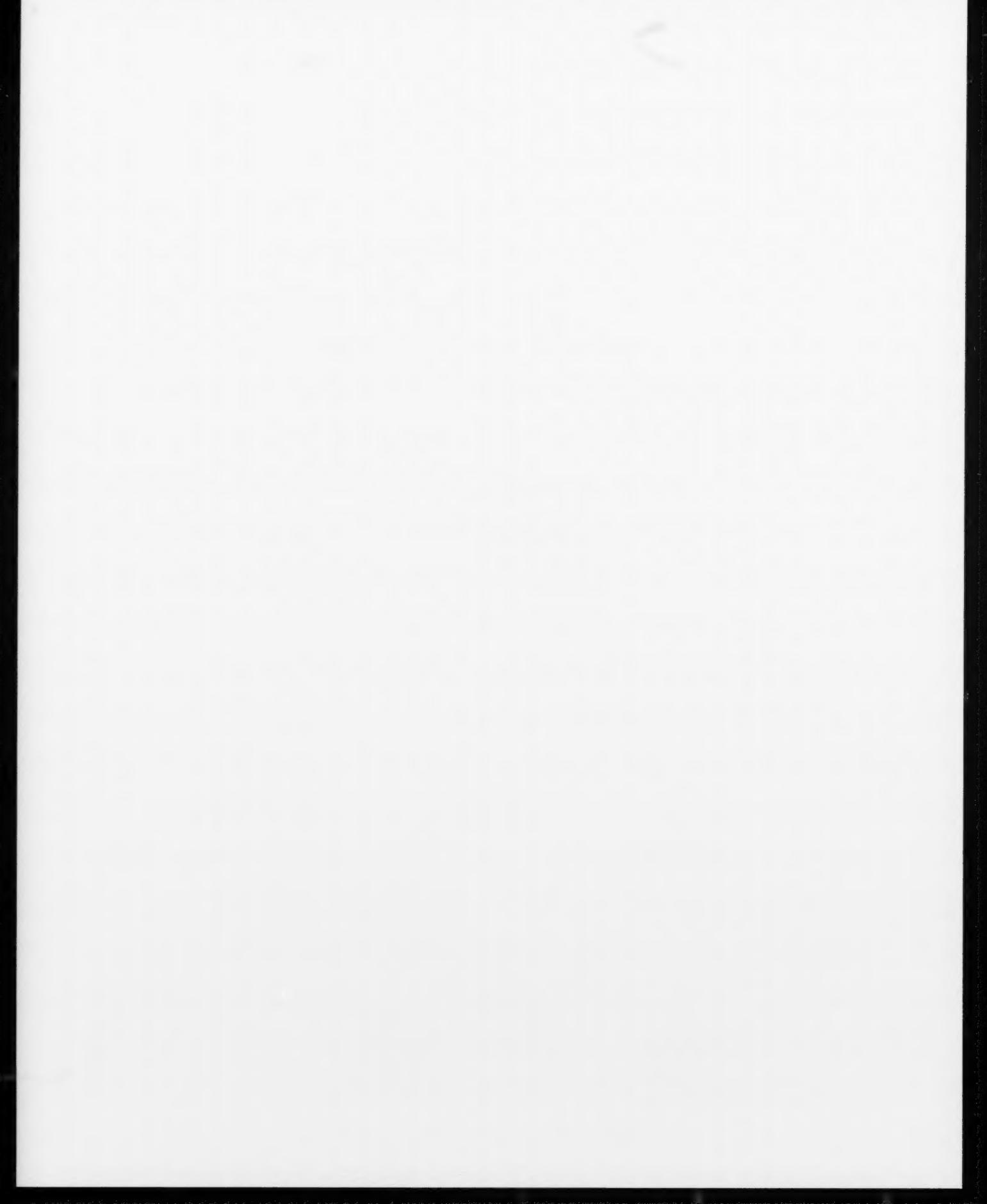
Brigitte Pelletier

## Table des matières

<b>Message de la présidente-directrice générale</b> .....	7	<b>Les ressources informationnelles</b> .....	63
<b>Déclaration de la direction</b> .....	9	<b>Les ressources financières</b> .....	65
<b>Rapport de validation de la Direction de la vérification interne</b> .....	10	<b>Les états financiers</b> .....	69
<b>Présentation de la Commission</b> .....	11	<b>LES DOSSIERS LIÉS À DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES</b> .....	
La mission, la vision, les fonctions et les valeurs.....	11	85	
La clientèle.....	12	L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels .....	86
Le conseil d'administration.....	12	La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information .....	86
L'organigramme .....	20	L'éthique et la déontologie des administrateurs publics.....	87
Le personnel .....	20	Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises .....	87
<b>Faits saillants</b> .....	22	L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche .....	88
<b>LES RÉSULTATS</b> ..... 25			
<b>Sommaire des résultats des engagements</b> .....	25	<b>Le développement durable</b> .....	88
La Déclaration de services aux citoyens.....	25	Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec .....	88
Le Plan stratégique 2008-2012 .....	29		
<b>Axe 1 – Intégration de la prévention à l'ensemble des activités de la Commission</b> .....	33		
<b>Axe 2 – Adaptation du régime universel des conditions de travail</b> .....	42		
<b>Axe 3 – Traitement des demandes de services</b> .....	45		
<b>Axe 4 – Services en ligne</b> .....	57		
<b>Axe 5 – Développement des compétences et relève des effectifs</b> .....	59		

## LISTE DES TABLEAUX

1	Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens ...	26	ANNEXES .....	89	
2	Sommaire des résultats du Plan stratégique 2008-2012 .....	31	1	Déclaration de services aux citoyens .....	89
3	Cibles et résultats des activités en matière de prévention .....	34	2	Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail .....	92
4	Dossiers en matière pénale .....	37	3	Répartition, par région administrative, des demandes reçues selon le type de normes, 2011-2012.....	95
5	Cibles et résultats en matière de surveillance.....	40	4	Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes péquuniaires fermées, 2011-2012 .....	96
6	Demandes de renseignements .....	47	5	Résultats du traitement des plaintes péquuniaires selon le motif de fermeture.....	97
7	Volume global de traitement des demandes de services.....	47	6	Résultats des plaintes fermées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2011-2012.....	98
8	Demandes liées à des normes péquuniaires .....	48	7	Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture .....	99
9	Demandes liées à une pratique interdite .....	48	8	Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture.....	100
10	Demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante .....	49	9	Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture.....	101
11	Demandes liées à du harcèlement psychologique .....	50	10	Accès à l'égalité d'emploi et plan d'embauche.....	102
12	Demandes liées à des normes administratives .....	50	11	Développement durable .....	105
13	Activités de médiation .....	52	12	Données d'étalonnage du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) sur les services téléphonique .....	113
14	Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail.....	52			
15	Demandes de révision .....	53			
16	Plaintes concernant la qualité des services .....	56			
17	Formation et développement du personnel ....	62			
18	Investissements en matière de ressources informationnelles .....	63			
19	Répartition du coût de la mission selon la fonction.....	66			
20	Coût unitaire des services rendus à la clientèle.....	67			
21	Mesures de réduction des dépenses .....	68			





## Message de la présidente-directrice générale

C'est avec fierté que je présente le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'année 2011-2012. Ce dernier exercice marque en effet le terme de la réalisation du Plan stratégique 2008-2012 et je constate avec plaisir que le bilan que nous pouvons en faire est très positif.

La mise en œuvre de ce plan a été caractérisée par d'importants virages organisationnels, notamment en ce qui concerne nos orientations en matière de services à la population et les moyens retenus pour les dispenser. La prévention des infractions à la loi est ainsi devenue la pierre angulaire de nos activités. Les employeurs et les salariés bénéficient, de plus, d'une accessibilité accrue à nos services.

En effet, la Commission a mis en œuvre au cours des dernières années des plans d'action annuels de prévention qui ont permis d'agir d'une manière proactive à l'égard de secteurs d'activité à risque d'infraction et auprès de clientèles particulièrement vulnérables. Citons, à titre d'exemple, les travailleurs migrants temporaires, les aides familiales domestiques, les agences de placement de personnel.

Dans la foulée de ces actions préventives, la Commission a modernisé ses façons de faire pour donner un meilleur accès à ses services et optimiser le traitement des demandes de services. On n'a qu'à penser à la mise en place des guichets régionaux qui ont centralisé l'analyse de l'admissibilité et de la recevabilité des demandes de services, de même qu'à la prestation des services en ligne.

L'année 2011-2012 a, par ailleurs, été l'occasion de consolider nos acquis et de préparer le terrain pour l'élaboration de notre prochaine planification stratégique qui s'inscrira précisément dans une perspective de continuité eu égard aux orientations énoncées précédemment.

L'adaptation de nos activités aux besoins de nos clientèles a été une préoccupation centrale. C'est d'ailleurs dans cette perspective que nous avons tenu un premier colloque, le 1<sup>er</sup> novembre 2011, sur le thème « Les nouvelles réalités du travail : enjeux et pistes de solution ». Cette journée de consultation conviait les participants à venir partager leur point de vue sur des enjeux découlant d'enquêtes, de sondages et d'activités sur le terrain menés par la Commission. Suscitant une participation qui a dépassé les attentes, le colloque a été le lieu d'échanges dynamiques et stimulants qui alimenteront nos travaux futurs.

Sur le plan des opérations, le dernier exercice se caractérise par les efforts qui ont été consentis pour réduire le nombre des demandes de services en traitement, lesquelles avaient crû de façon

marquée. Grâce aux efforts de l'ensemble du personnel, l'inventaire des demandes est revenu à la normale.

Au chapitre des états financiers, les résultats de l'exercice et l'excédent cumulé montrent que la Commission a continué d'exercer une gestion serrée de ses dépenses. C'est ainsi que, pour un cinquième exercice consécutif, elle dégage un excédent annuel des produits sur les charges. Soulignons, également, qu'elle respecte entièrement sa Politique d'application des mesures de réduction des dépenses pour la période 2010-2014.

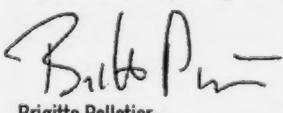
Par ailleurs, au cours de la dernière année, le gouvernement du Québec a investi dans la lutte contre les réseaux de travail au noir au sein des agences de placement de personnel. Une équipe spécialisée d'enquêteurs de la Commission a ainsi été mise sur pied à l'été 2011 pour contribuer à détecter les réseaux illégaux d'agences de placement. Cette première expérience pour notre organisation a été l'occasion d'une belle collaboration avec l'ensemble des acteurs ministériels concernés. Le projet a d'ailleurs été reconduit pour l'année 2012-2013.

Il faut également souligner l'entente historique intervenue avec plus de 4 000 responsables de services de garde en milieu familial qui avaient déposé des plaintes à la Commission pour réclamer des sommes à titre de salaire, d'indemnité de jours fériés et de congé annuel. À la suite d'un règlement hors cour, ces personnes se sont partagé une somme de près de 18,5 millions de dollars.

Enfin, je désire rappeler la grande contribution de M. Michel Després, président-directeur général de la Commission jusqu'au 24 octobre 2011, dans l'atteinte des résultats que nous présentons dans ce rapport. La vision du rôle et de la mission de la Commission qu'avait M. Després a conduit l'organisation à se donner des orientations et des façons de faire qui la positionnent avantageusement pour relever avec efficacité les défis qui l'attendent au cours des années à venir.

En terminant, je tiens à souligner l'excellent travail des membres de notre conseil d'administration et de l'ensemble du personnel qui a permis de dresser ce bilan positif de l'exercice 2011-2012, de même que la précieuse collaboration de tous nos partenaires. Je vous invite donc à parcourir ce rapport qui témoigne des activités de la dernière année ainsi que des efforts soutenus qui ont été fournis par toutes ces personnes afin d'assurer la qualité de nos services et la réalisation de notre mission.

La présidente-directrice générale,



Brigitte Pelletier



# Déclaration de la direction

La direction de la Commission des normes du travail est responsable de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

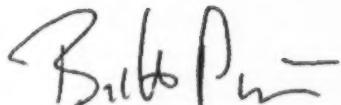
La Direction de la vérification interne a procédé à un examen de cette information et nous a soumis un rapport.

Celui-ci conclut qu'elle n'a rien relevé qui porte à croire que l'information contenue dans le présent rapport n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

À notre connaissance, les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2011-2012 présentent fidèlement la Commission. Le rapport présente des données fiables, à tous égards importants, relativement aux objectifs, aux cibles et aux résultats du Plan stratégique 2008-2012, ainsi qu'aux engagements, aux cibles et aux résultats de la Déclaration de services aux citoyens, de même qu'aux principaux résultats opérationnels.

Par conséquent, les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion et les contrôles afférents sont fiables.

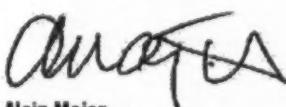
Le Rapport annuel de gestion 2011-2012 a été approuvé par le comité de direction et adopté par le conseil d'administration de la Commission, après recommandation de son comité de vérification.



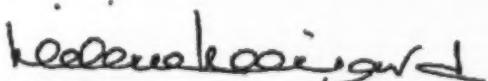
**Brigitte Pelletier**  
Présidente-directrice générale



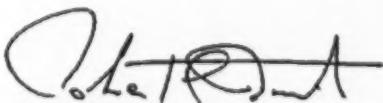
**Diane Leblanc**  
Vice-présidente des services à l'organisation et des communications



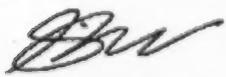
**Alain Major**  
Secrétaire général et Directeur des affaires corporatives



**Hélène Ménard**  
Vice-présidente des services à la clientèle\*



**Robert L. Rivest**  
Directeur général des affaires juridiques



**Gilles Rousseau**  
Directeur général des ressources informationnelles et de l'architecture d'entreprise

Québec, juin 2012

# Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Madame la Présidente-Directrice générale,

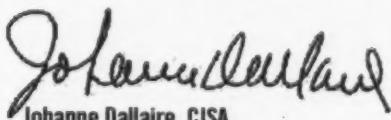
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Commission des normes du travail. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement de mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Commission des normes du travail n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,



Johanne Dallaire, CISA

Québec, juin 2012

# Présentation de la Commission

## La mission, la vision, les fonctions et les valeurs

Crée par la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

La Commission a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés, en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

La Commission s'est également donné une vision qui s'énonce ainsi : « La Commission des normes du travail, avec la contribution de son personnel et de ses partenaires, vise à être la référence dans le maintien de relations de travail justes et équilibrées quant à l'interprétation, à la mise en œuvre et à l'application de la Loi sur les normes du travail. »

En vertu de l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- // informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail;
- // informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la Loi sur les normes du travail ;
- // surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre;
- // recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par cette loi et les règlements qui en découlent ;
- // tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de cette loi et de ces règlements.

Dans l'exercice de ses fonctions, la Commission intervient soit de sa propre initiative, à des fins d'information, de prévention ou de surveillance, pour éviter le risque d'infraction à la loi, soit à la suite d'une plainte d'un salarié, pour éviter des dommages possibles ou effectifs attribuables à l'infraction constatée. Tout salarié peut se prévaloir des normes de travail prescrites, tandis que tous les employeurs sont placés sur un pied d'égalité en ce qui a trait aux conditions de travail minimalement acceptables. Par son action, la Commission favorise la conformité du contrat de

travail qui lie l'employeur et le salarié à ce que l'État considère comme étant juste. Ce contrat de travail entre les parties que la Loi sur les normes du travail édicte contribue à éviter la concurrence déloyale et permet aux entreprises de recruter un personnel disposé à offrir ses services.

La Commission favorise également l'équilibre dans les relations de travail. Par l'intermédiaire de son personnel objectif et compétent, la Commission tente d'équilibrer le rapport de force entre employeurs et salariés lorsqu'il y a mésentente. À cet effet, elle vérifie les faits allégués, compile les sommes dues, effectue des interventions de prévention ou de médiation et, lorsque cela est nécessaire, représente les salariés devant les tribunaux.

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

Le respect se manifeste dans les attitudes et les comportements à l'égard des personnes et des institutions. À l'égard des personnes, le respect commande la compréhension des besoins et des attentes de la clientèle; il invite à l'estime et à la reconnaissance des qualités, des compétences et de la contribution des collègues de travail. À l'égard des institutions, le respect impose la solidarité avec celles qui encadrent et rendent possible l'exercice de la mission de l'organisation.

L'équité repose sur la juste appréciation de ce qui est dû à chacun.

Etant donné la responsabilité des employeurs et celle des salariés, la Commission et son personnel ont la responsabilité d'agir en ayant le souci de bien servir la clientèle. La Commission considère également que les employeurs ont la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail, de bien les connaître, de les appliquer correctement et de collaborer avec elle lorsque la situation le requiert. Les salariés ont quant à eux la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail et celle de prendre les moyens raisonnables pour faire reconnaître leurs droits. Dans cette optique, ils sont incités, dans la mesure de leurs capacités, à faire les démarches pour tenter de régler le litige qui les oppose à leur employeur avant de déposer une plainte auprès de la Commission.

## La clientèle

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2011, environ 3 474 900 salariés. La Commission évalue que près de 3 208 917 de ces salariés, soit 92 %, étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 819 328, soit 57 %, de ces salariés assujettis n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

Selon les données de Revenu Québec, la province comptait 253 475 employeurs en 2011. La Commission des normes du travail évalue que 249 826, soit 99 % d'entre eux, étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 195 488 employeurs assujettis, soit 78 %, n'avaient que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

## Le conseil d'administration

La Commission est composée d'au plus treize membres nommés par le gouvernement, dont un président. Celui-ci, nommé pour un mandat n'excédant pas cinq ans, préside les séances du conseil d'administration et agit à titre de directeur général de la Commission. Les autres membres, qui doivent venir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs, sont nommés pour un mandat n'excédant pas trois ans.

Lorsque les membres se réunissent, la loi prévoit que le quorum est constitué par la majorité de ceux-ci, dont le président, et que les décisions sont également prises à la majorité des voix. En cas d'égalité, le vote du président est prépondérant. Au cours de l'exercice 2011-2012, le conseil a tenu six séances, soit les 19 mai, 22 septembre, 20 octobre, 1<sup>er</sup> et 21 décembre 2011 ainsi que le 22 mars 2012.

Le Règlement intérieur de la Commission des normes du travail, entré en vigueur le 22 septembre 2010, établit des règles de gouvernance visant à favoriser l'atteinte d'objectifs de transparence, d'intégrité, de responsabilité et d'imputabilité accrus en tenant compte des caractéristiques particulières de la Commission. Il précise les responsabilités des membres du conseil d'administration ainsi que les fonctions exercées par la présidente-directrice générale et le secrétaire. Il énonce également les règles relatives à la convocation, à la documentation, au déroulement ainsi qu'aux procès-verbaux des séances du conseil d'administration et de ses comités. De plus, il détermine la composition et le mandat des comités du conseil d'administration, qui sont chargés d'examiner les questions de leur ressort et d'adresser au conseil les recommandations qu'ils jugent appropriées.

À compter du présent exercice, la Commission intègre au rapport annuel de gestion de nouvelles informations portant sur la gouvernance, dont la date initiale de la nomination des membres du conseil d'administration et celle de leur renouvellement, le cas échéant. Également, un résumé du profil de compétences et d'expérience de chacun est ajouté à la liste des membres du conseil d'administration. Les sommaires des rapports d'activités des comités du conseil d'administration, de même qu'un tableau rendant compte de l'assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et de ses comités, sont présentés dans les pages qui suivent.

## Les membres du conseil d'administration pour l'exercice 2011-2012

**M. Michel Després, président<sup>1</sup>**

*Nommé le 26 septembre 2007<sup>2</sup>*

Titulaire d'un diplôme en sciences administratives en 1977 et d'un diplôme en administration des affaires de l'Université Laval en 1982, de même que d'un diplôme d'administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval, obtenu en 2010. Directeur général de l'Association québécoise de l'industrie de la pêche en 1984 et en 1985. Consultant en gestion en 1995 et en 1996 et conseiller spécial, en 1997 et en 1998, au ministère du Patrimoine canadien. Membre de l'Assemblée nationale du Québec de 1985 à 1994 et de 2003 à 2007. Ministre du Travail de 2003 à 2005 et ministre des Transports de 2005 à 2007. Président du Forum des dirigeants des grands organismes depuis 2010.



M. Michel Després



Mme Brigitte Pelletier

**Mme Brigitte Pelletier, présidente<sup>3</sup>**

*Nommée le 19 octobre 2011<sup>4</sup>*

Titulaire de baccalauréats de l'Université Laval, en sciences politiques en 1987 et en droit en 1991. Membre du Barreau du Québec. Avocate à la Commission des services juridiques de 1992 à 1994. Attachée politique du ministre de la Justice de 1994 à 1996. Directrice du cabinet du ministre de la Justice en 1996 et en 1997. Directrice du cabinet du ministre de l'Environnement et de la Faune en 1997 et en 1998 et du ministre de l'Environnement de 1998 à 2001. Conseillère, puis directrice adjointe du cabinet du premier ministre en 2001 et en 2002. Directrice du cabinet du premier ministre en 2002 et en 2003. Sous-ministre associée au ministère de la Justice en 2003. Vice-présidente aux communications, à la recherche et à la qualité de la Commission des normes du travail de 2003 à 2008. Vice-présidente des services à la clientèle de la Commission des normes du travail de 2008 à 2011.

<sup>1</sup> Jusqu'au 24 octobre 2011.

<sup>2</sup> Cette date de nomination diffère de la date d'entrée en fonction qui est le 29 octobre 2007.

<sup>3</sup> Depuis le 24 octobre 2011.

<sup>4</sup> Cette date de nomination diffère de la date d'entrée en fonction qui est le 24 octobre 2011.

## **Membres du milieu des employeurs**

### **Mme Lise Bordeleau, groupe des employeurs du milieu coopératif**

*Nommée le 11 juin 2008*

*Nommée de nouveau le 20 mai 2009*

*Membre du comité de vérification*

Titulaire d'un baccalauréat ès arts (relations industrielles, psychologie et sociologie) de l'Université Laval en 1990. Membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec. Technicienne en ressources humaines pour Câble vision national – Vidéotron Itée de 1979 à 1982. Conseillère en ressources humaines pour Gaz Inter-Cité – Gaz Métropolitain de 1983 à 1985. Analyste en rémunération de Desjardins Sécurité financière de 1986 à 1988, puis conseillère en rémunération et en administration de 1988 à 1991. Conseillère principale de la rémunération en 1991, coordonnatrice de la rémunération et de l'administration de 1991 à 1994, puis directrice principale du développement des ressources humaines de 1994 à 1998. Vice-présidente aux services-conseils en développement organisationnel de 1998 à 2003, vice-présidente – Rémunération et Développement organisationnel en 2003 et en 2004 et vice-présidente – Ressources humaines et Développement organisationnel de 2004 à 2009. Depuis 2010, directrice principale Services et Solutions RH, Gestion du patrimoine et Assurance de personnes pour le Mouvement Desjardins.

### **M. Florent Francœur, groupe des employeurs du milieu de la grande entreprise**

*Nommé le 2 mai 2001*

*Nommé de nouveau le 23 novembre 2005 et le 20 mai 2009*

*Président du comité de gouvernance et d'éthique*

Titulaire d'un baccalauréat en mathématiques à l'Université du Québec à Chicoutimi en 1981 et d'un diplôme d'administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2007. Membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec. Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés du Québec depuis 1992.

### **M. Gaston Lafleur, groupe des employeurs de la petite et de la moyenne entreprise**

*Nommé le 26 mars 1997 et le 11 décembre 2002*

*Nommé de nouveau le 23 novembre 2005 et le 20 mai 2009*

*Président du comité de vérification ; membre du comité de gouvernance et d'éthique*

Titulaire d'un baccalauréat ès arts au Collège Jean-de-Brébeuf en 1969 et d'un baccalauréat en droit de l'Université McGill en 1972. Titulaire d'un diplôme d'administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2006. Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec et du Barreau du Québec. Avocat de pratique privée de 1974 à 1988. Vice-président exécutif du Conseil québécois du commerce de détail en 1988 et président-directeur général depuis 1989.



**Mme Lise Bordeleau**



**M. Florent Francœur**



**M. Gaston Lafleur**

**Mme Svetlana Solomykina, groupe des employeurs***Nommée le 20 mai 2009**Membre du comité de planification stratégique*

Titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'Université d'État Mendeleïev, en Russie, en 1991, d'une maîtrise en sciences (diplôme d'études approfondies) de l'Université Paris-Sud, en France, en 1992 et d'un doctorat en sciences de l'Université Laval en 1997. Titulaire d'un diplôme d'administratrice de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2010. Membre du Cercle des administrateurs de sociétés certifiés. Chercheuse à l'Université Paris-Sud en 1992 et en 1993. Chercheuse et enseignante doctorale à l'Université Laval de 1993 à 1997. Occupe, depuis 1994, différentes fonctions en tant que gestionnaire en matière de services-conseils stratégiques en technologies d'information ainsi qu'en gouvernance des organisations. Membre du comité de gouvernance des technologies de l'information (IT) à la Fédération des chambres de commerce du Québec.

**M. Jean-Sébastien Noël, groupe des employeurs***Nommé le 11 juin 2008**Nommé de nouveau le 20 mai 2009**Membre du comité de gouvernance et d'éthique*

Titulaire d'un BBA marketing de Clayton College and State University aux États-Unis en 2000. Maîtrise ès sciences de la gestion du marketing de l'École des hautes études commerciales de Montréal en 2003. Vice-président du Club de golf Mont-Tourbillon de 2000 à 2004. Chargé des commandites de Québecomm en 2004 et en 2005. Directeur général du Groupe Ozone de 2005 à 2010. Professeur au Collège Mérici depuis 2007. Président de uGene Intelligence Urbaine depuis 2010.

**Membres du milieu des salariés****M. Louis Bolduc, groupe des salariés syndiqués***Nommé le 2 mai 2001**Nommé de nouveau le 23 novembre 2005 et le 20 mai 2009**Membre du comité de vérification*

Titulaire d'un diplôme d'administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2008. Adjoint au directeur canadien des Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC) de 1996 à 2004, président de 1988 à 1996 et secrétaire-trésorier de 1984 à 1988. Adjoint exécutif au président national des TUAC depuis 2004 et président du conseil provincial depuis 2008.

**Mme Marie-Ève Côté, groupe des jeunes***Nommée le 11 juin 2008**Nommée de nouveau le 20 mai 2009**Membre du comité de gouvernance et d'éthique*

Titulaire d'un diplôme d'études professionnelles en comptabilité du Centre de formation professionnelle du Trait-Carré en 2002. Commissaire-comptable et adjointe de direction, depuis 2002, pour le Groupe-conseil Enviram (1986) Inc., devenu Plania Inc. en 2009.

**Mme Svetlana Solomykina****M. Jean-Sébastien Noël****M. Louis Bolduc****Mme Marie-Ève Côté**

**Mme Nathalie Goulet, groupe des femmes**

*Nommée le 20 mai 2009*

*Membre du comité de vérification*

Titulaire d'un baccalauréat en 1987 et d'une maîtrise en sciences politiques de l'Université de Montréal en 1990. Diplômée de D.É.A. (études approfondies de doctorat) en systèmes politiques comparés de l'Université de Paris 1 – Panthéon-Sorbonne en 1992. Agente de recherche et d'enseignement à l'Université de Montréal de 1987 à 1990. Chargée de projet de la Fondation Partage en 1995. Chercheuse à la Télé-Université en 1995 et en 1996. Coordonnatrice pour Nous tous, un soleil de 1997 à 2000. Directrice générale de Radio Centre-Ville de 2000 à 2002. Depuis 2002, directrice du Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT). Vice-présidente du Comité consultatif Femmes de la Commission des partenaires du marché du travail depuis 2002 ainsi que de divers comités de travail du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, d'Emploi-Québec et de la Commission de l'équité salariale.

**M. Mustapha Kachani, groupe des communautés culturelles**

*Nommé le 7 décembre 2011*

*Membre du comité de planification stratégique<sup>5</sup>*

Titulaire d'une licence en économie des entreprises de l'Université de Reims, en France, en 1985, et d'un diplôme d'administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval, en 2009. Agent de relations publiques de la Maison de la culture André Malraux à Reims, en France, de 1983 à 1985. Enseignant de commerce et de comptabilité à l'École hôtelière de Rabat, au Maroc, en 1986. Cadre administratif de la Régie autonome de distribution d'eau et d'électricité de Casablanca, au Maroc, de 1987 à 1991. Agent financier de la Fondation Universitas du Canada en 1991 et en 1992. Agent de marketing de la Société d'initiatives de développement d'artères commerciales – SIDAC Verdun en 1992. Agent socioéconomique de l'Association multi-ethnique de l'Ouest-de-l'Île en 1992 et en 1993. Directeur général du Centre d'intégration Multi-services de l'Ouest de l'Île (C.I.M.O.I.) depuis 1993.

**Mme Marie-Christine Larouche, groupe des salariés non syndiqués**

*Nommée le 23 novembre 2005*

*Nommée de nouveau le 20 mai 2009*

*Membre du comité de planification stratégique*

Titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval en 1993 et d'un diplôme d'administratrice de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval, en 2008. Membre du Barreau du Québec. Recherchiste en droit au ministère de la Justice en 1994. Avocate stagiaire chez Turcotte, Fortin, Guay, Cantin en 1995. Conseillère à la Financière Sunlife de 1995 à 1998. Coordonnatrice en communication et marketing pour le Groupe Saga Inc. de 1998 à 2001. Chargée de cours en droit au Cégep de Jonquière, Service de la formation continue, depuis 1998. Directrice générale du Fonds de dotation Santé Jonquière inc. depuis 2001. Administratrice – représentante de l'Office des professions à l'Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec depuis 2010. Dirigeante et membre du comité de vérification de la Caisse Desjardins de Jonquière depuis 2010.



**Mme Nathalie Goulet**



**M. Mustapha Kachani**



**Mme Marie-Christine Larouche**

<sup>5</sup> Depuis le 19 janvier 2012.

**Mme Marie Leahy, groupe de la famille**

*Nommée le 23 novembre 2005*

*Nommée de nouveau le 20 mai 2009*

*Présidente du comité de planification stratégique*

Titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'éducation (information scolaire et professionnelle) de l'Université du Québec à Montréal en 1990 et d'un diplôme d'administratrice de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2009. Chargée de projet à l'Institut canadien d'éducation des adultes (ICEA) en 1989 et en 1990. Conseillère en emploi au Service d'orientation et de relance industrielle pour les femmes monoparentales (SORIF) Inc. de 1990 à 1996 et directrice générale jusqu'en 2003. Directrice du développement social et directrice générale par intérim de la Conférence régionale des élus de Montréal de 2003 à 2009. Directrice générale de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille en 2009 et en 2010. Coordonnatrice générale du Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes depuis 2010. Présidente du Conseil des Montréalaises depuis 2010. Présidente depuis 2005 du SORIF (maintenant le Service d'orientation et de recherche d'emploi pour l'intégration des femmes au travail). Membre du Réseau habitation femmes depuis 2003 et de son conseil d'administration de 2003 à 2011.



**Mme Marie Leahy**

**Les comités du conseil d'administration**

**Le comité de vérification**

Le comité de vérification s'intéresse au budget, à l'intégrité de l'information financière, à la vérification interne et externe, aux états financiers et à la mise en place de mécanismes de contrôle interne et d'un processus de gestion des risques.

**Rapport d'activités**

Le comité de vérification est composé de quatre membres :

// M. Louis Bolduc

// Mme Lise Bordeleau

// Mme Nathalie Goulet

// M<sup>e</sup> Gaston Lafleur, président du comité

Au cours de l'année 2011-2012, le comité de vérification a tenu quatre séances, soit les 19 mai, 15 septembre, 30 novembre 2011 et 21 mars 2012.

Soulignons, notamment, l'accomplissement des tâches suivantes :

// Analyse du Rapport annuel des activités de vérification interne pour l'année 2010-2011.

// Analyse, pour recommandation d'adoption par le conseil d'administration, du projet de Plan annuel des activités de vérification interne pour l'exercice 2011-2012.

// Analyse, pour recommandation d'adoption par le conseil d'administration, du projet de mise à jour de la Politique de gestion des risques.

// Analyse, pour adoption par le président-directeur général, du projet de Processus d'application de la gestion intégrée des risques.

// Analyse, pour recommandation d'adoption par le conseil d'administration, du projet de Cartographie organisationnelle des risques.

- // Analyse, pour recommandation d'adoption par le conseil d'administration, du projet de budget supplémentaire pour l'année 2011-2012.
- // Nomination du président du comité de vérification pour l'année 2012-2013 par ses membres lors de la séance du comité du 21 mars 2012.
- // Analyse, pour recommandation d'adoption par le conseil d'administration, du projet de budget pour l'année 2012-2013.
- // Analyse, pour recommandation d'adoption par le conseil d'administration, du projet de Programmation annuelle en ressources informationnelles 2012-2013.

En conclusion, l'année 2011-2012 a permis au comité de vérification d'appuyer le conseil d'administration dans ses décisions concernant des dossiers importants, tels que la Politique de gestion des risques, la Cartographie organisationnelle des risques, les états financiers de l'année 2010-2011, le Rapport annuel de gestion 2010-2011 et le projet de budget 2012-2013.

#### **Le comité de gouvernance et d'éthique**

Le comité de gouvernance et d'éthique s'intéresse aux règles et aux pratiques de la gouvernance, aux questions relatives à l'éthique et à la déontologie ainsi qu'à la composition et à l'évaluation de la performance du conseil d'administration.

#### **Rapport d'activités**

Le comité de gouvernance et d'éthique est composé de quatre membres :

- // Mme Marie-Ève Côté
- // M. Florent Francoeur, président du comité
- // M<sup>e</sup> Gaston Lafleur
- // M. Jean-Sébastien Noël

Au cours de l'exercice 2011-2012, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu deux séances, soit les 16 novembre 2011 et 21 mars 2012. Au cours de ces séances, il a poursuivi la réalisation de son plan d'action, adopté le 1<sup>er</sup> mars 2011, visant la mise en œuvre des responsabilités qui lui sont attribuées par le Règlement intérieur de la Commission des normes du travail.

Soulignons, notamment, l'accomplissement des tâches suivantes :

- // Élaboration de profils de compétences et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration.
- // Élaboration des critères et du processus d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités.

En conclusion, l'exercice 2011-2012 a permis au comité de gouvernance et d'éthique de discuter de profils de compétences et d'expérience et, au terme de leurs travaux, de convenir de profils à recommander à l'adoption du conseil d'administration de la Commission pour la nomination de ses membres. Les recommandations du comité à cet égard ont été adoptées par le conseil d'administration.

Également, le comité a pu convenir de critères pour l'évaluation du fonctionnement du conseil et de ses comités ainsi que d'un processus pour cette évaluation, lequel inclut des questionnaires. Les recommandations du comité à ce sujet devront être soumises à l'adoption du conseil d'administration.

#### **Le comité de planification stratégique**

Le comité de planification stratégique s'intéresse aux orientations et aux objectifs à moyen et à long terme de la Commission.

#### **Rapport d'activités**

Le comité de planification stratégique est composé de quatre membres :

- // M. Mustapha Kachani
- // Mme Marie-Christine Larouche
- // Mme Marie Leahay, présidente du comité
- // Mme Svetlana Solomykina

Au cours de l'année 2011-2012, le comité de planification stratégique a tenu quatre séances, soit les 19 mai, 21 septembre et 30 novembre 2011 ainsi que le 15 mars 2012.

Soulignons, notamment, la réalisation des activités suivantes :

- // Suivi de la réalisation des objectifs du Plan stratégique 2008-2012.
- // Analyse de la progression des cibles stratégiques.

// Adoption du rapport d'activités 2010-2011.

// Analyse de l'état d'avancement du plan d'action de prévention 2011-2012.

// Analyse de la réattribution de la responsabilité au regard de la mise en œuvre du Plan stratégique 2008-2012 à la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle structure administrative.

// Analyse de l'état d'avancement des travaux d'élaboration du Plan stratégique 2012-2016.

// Identification des préoccupations stratégiques retenues.

// Approbation des objectifs et des cibles stratégiques 2012-2016.

En conclusion, l'année 2011-2012 a permis au comité de planification stratégique de mener à terme le suivi du Plan stratégique 2008-2012 et d'approuver les objectifs et les cibles stratégiques pour la période 2012-2016.

#### L'assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et de ses comités

Membres	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de planification stratégique	Comité de vérification
Michel Després*	3/3			
Brigitte Pelletier**	3/3			
Louis Bolduc	3/6			1/4
Lise Bordeleau	6/6			4/4
Marie-Ève Côté	3/6	1/2		
Florent Francoeur	4/6	2/2		
Nathalie Goulet	6/6			4/4
Mustapha Kachani***	2/2		1/1	
Gaston Lafleur	5/6	1/2		4/4
Marie-Christine Larouche	4/6			3/4
Marie Leahey	5/6			4/4
Jean-Sébastien Noël	4/6	2/2		
Svetlana Solomykina	5/6			4/4

\* Jusqu'au 24 octobre 2011.

\*\* Depuis le 24 octobre 2011.

\*\*\* Depuis le 7 décembre 2011.

## L'organigramme

L'organigramme montre les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail telle que celle-ci se présentait le 31 mars 2012.

## Le personnel

Pour assurer des services de qualité à la population, le personnel de la Commission des normes du travail comptait, au 31 mars 2012, 553 employés : 458 réguliers et 95 occasionnels. En comparaison, au 31 mars 2011, la Commission employait 523 personnes : 440 employés réguliers et 83 employés occasionnels. Au cours de l'exercice, elle a ainsi utilisé 470,92 équivalents temps complets (ETC<sup>6</sup>), en excluant l'utilisation liée à des départs en préretraite. La Commission s'est donc conformée à la cible de 479 ETC fixée par les autorités gouvernementales pour l'exercice 2011-2012. Quant au nombre d'employés réguliers ayant confirmé leur retraite pour l'année 2011-2012, il s'établit à 31. Par ailleurs, afin de se conformer aux orientations du gouvernement exprimées à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette<sup>7</sup>, la Commission n'a versé aucune somme à titre de bonus au rendement à ses cadres et aux cadres juridiques au cours du présent exercice.



**Mme Brigitte Pelletier**  
Présidente-  
directrice générale



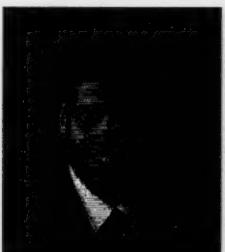
**Mme Diane Leblanc**  
Vice-présidente des  
services à l'organisation  
et des communications



**M. Alain Major**  
Secrétaire général et Directeur  
des affaires corporatives



**M. Gilles Rousseau**  
Directeur général des  
ressources informationnelles et  
de l'architecture d'entreprise



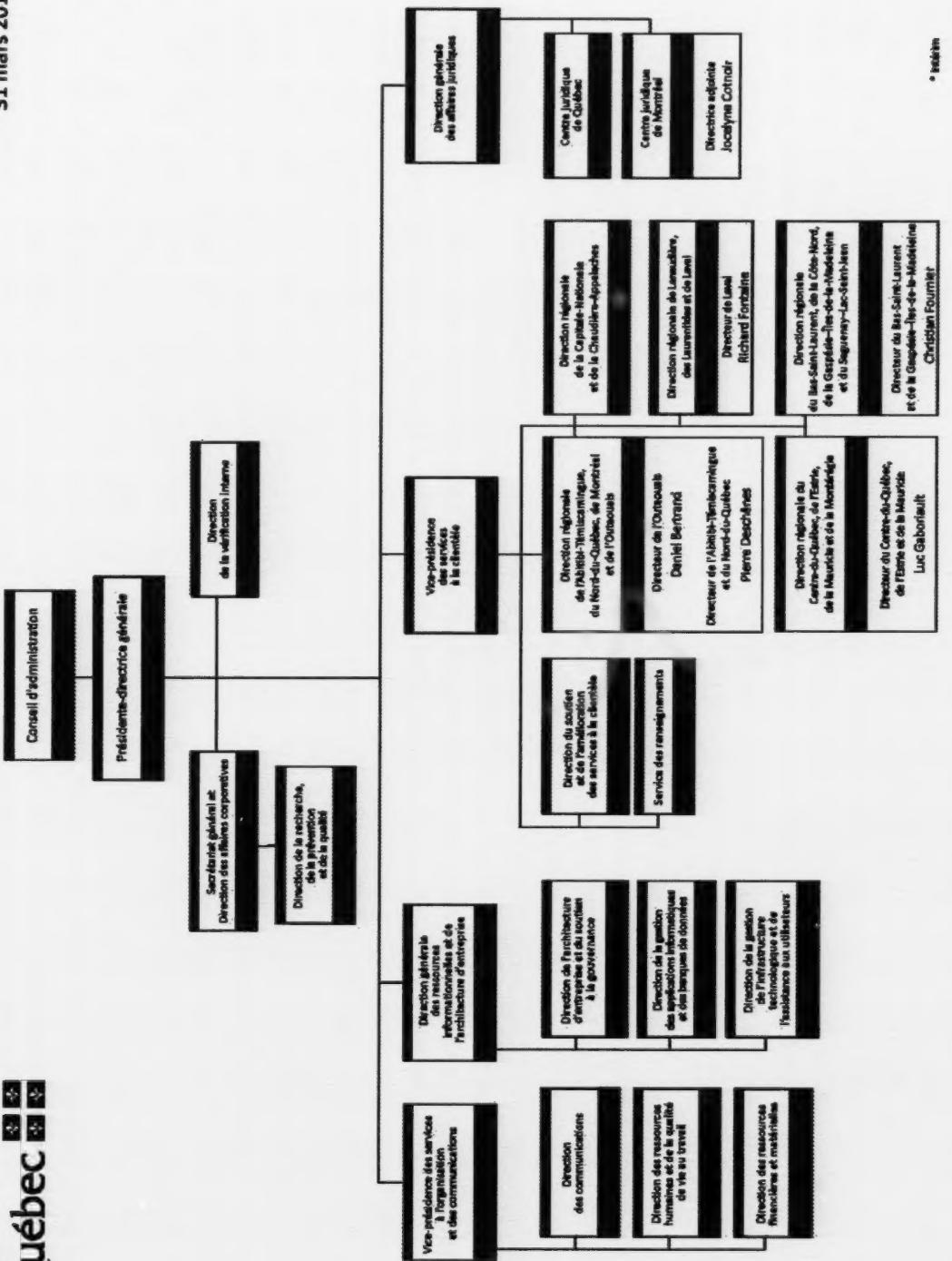
**M. Robert L. Rivest**  
Directeur général des  
affaires juridiques



**Mme Hélène Ménard**  
Vice-présidente des services  
à la clientèle

6 L'ETC est une unité de mesure qui permet d'analyser l'évolution de l'effectif. Il représente le ratio entre la prestation de travail d'un employé au cours de l'année par rapport à celle d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet. Plusieurs personnes travaillant à temps partiel ou sur une base temporaire peuvent être comprises dans un équivalent temps complet.

7 L.R.Q. 2010, chapitre 20.



# Faits saillants

## Changement à la structure de la Commission

Au cours de l'année 2011-2012, la Commission a entrepris la mise en place d'une nouvelle gouvernance en matière de ressources informationnelles et créé la Direction générale des ressources informationnelles et de l'architecture d'entreprise. De nouvelles responsabilités en matière de gestion des projets corporatifs ont été confiées à cette direction générale. Elles comprennent l'élaboration, la planification et le suivi des projets touchant l'architecture d'entreprise. À cet effet, un recensement des projets corporatifs a été réalisé, permettant de constituer le portefeuille des projets de la Commission et d'assurer la réalisation des initiatives en fonction de la capacité de celle-ci.

## Un franc succès pour le premier colloque de la Commission

Quelque 457 personnes issues de tous les horizons du marché du travail ont répondu à l'invitation faite par la Commission de participer à son tout premier colloque tenu le 1<sup>er</sup> novembre 2011 au Centre Mont-Royal à Montréal. Sur le thème « Les nouvelles réalités du travail : enjeux et pistes de solution », le colloque proposait cinq ateliers présentant des résultats d'enquêtes, de sondages et d'activités sur le terrain menés par la Commission depuis plusieurs années. Cette formule a donné lieu à des échanges riches et constructifs qui ont permis de dégager plusieurs pistes de réflexion.

## Entente historique

En septembre 2011, à la suite d'un règlement hors cour, plus de 4 000 responsables en service de garde (RSG), qui avaient porté plainte à la Commission en 2002 et en 2009, se sont partagé une somme de près de 18,5 millions de dollars. Leurs plaintes visaient la réclamation de sommes à titre de salaire, et d'indemnité de jours fériés et de congé annuel. Le traitement de ces dossiers a nécessité les efforts conjugués de dizaines d'employés et le processus mis en place afin de traiter ce nombre élevé de plaintes a ouvert la voie aux plaintes en ligne.

## Une application mobile proposée aux jeunes salariés : maPaye

La Commission a lancé l'application mobile maPaye le 31 octobre 2011. Cette application pour téléphones intelligents a été développée à l'intention des jeunes de 15 à 24 ans. Elle permet, entre autres, de noter les heures travaillées au fil des jours, de voir le total des heures travaillées chez un ou plusieurs employeurs, de conserver un rapport des périodes de travail et des heures supplémentaires et, enfin, de connaître la date des jours fériés. Une campagne d'information ciblée, tenue dans des établissements collégiaux et universitaires, a été organisée afin de promouvoir l'application.

## Projet interministériel sur les agences de placement de personnel

Lors du budget 2011-2012, le gouvernement a annoncé de nouvelles initiatives pour contrer le travail au noir en visant plus particulièrement les agences de placement de personnel. Dans le cadre de la concrétisation de ces initiatives, la Commission agit de concert, depuis septembre 2011, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances et la Commission de la santé et de la sécurité au travail afin de détecter les réseaux illégaux d'agences de placement, d'identifier les travailleurs embauchés par celles-ci et d'établir des réclamations pour ces derniers si une infraction à la Loi sur les normes du travail est constatée. Le 20 mars dernier, dans le cadre de son annonce sur le budget, le gouvernement a confirmé le renouvellement de ce projet pour l'exercice 2012-2013.

## Projet sur l'amélioration du service de plainte en ligne

La Commission a réalisé, au cours de l'exercice 2011-2012, un projet multidisciplinaire sur son service de plainte en ligne afin d'uniformiser les processus de traitement des demandes de la clientèle et d'améliorer sa reddition de comptes. Les solutions retenues seront mises en application au cours de l'exercice 2012-2013.

## Plan de résorption des inventaires

Au cours des premiers mois du présent exercice, le nombre de demandes de service en inventaire à la Commission a augmenté de manière significative. Cette augmentation s'explique, notamment, par l'augmentation du volume des demandes reçues et par des contraintes au niveau des ressources humaines. Afin de faire face à cette situation, un plan d'action en vue de réduire les inventaires a été mis en place. D'une part, sur le plan des opérations, de l'aide interrégionale a été déployée et les employés ont effectué, sur une courte période, des heures de travail en temps supplémentaire. D'autre part, sur le plan technique, des ajustements systémiques ont été apportés au processus de dépôt de la plainte en ligne afin d'en simplifier le traitement administratif. Les efforts collectifs de l'ensemble du personnel ont permis à la Commission de réduire ses inventaires et de retrouver un certain équilibre dans le traitement des demandes de la clientèle.

## Enquête sur le taux de respect de la loi

La Commission a réalisé en 2010 un sondage auprès de 4 000 salariés québécois non syndiqués et assujettis à la Loi sur les normes du travail afin d'évaluer l'application de certaines dispositions de la loi. L'enquête réalisée a permis de mettre à jour les données d'une première enquête menée en 2004 et de définir les caractéristiques des salariés victimes d'infractions à la loi. Les principaux résultats de l'enquête, exploités et analysés en 2011-2012, ont été présentés lors du premier colloque de la Commission, tenu le 1<sup>er</sup> novembre 2011 sur le thème « Les nouvelles réalités du travail : enjeux et pistes de solution ».

## La campagne de sensibilisation grand public « Mieux vaut connaître les règles du jeu ! »

En janvier et février 2012, la Commission a mené une campagne de sensibilisation auprès du grand public pour faire la promotion de son rôle et de ses services. Deux publicités télévisées et une capsule Web, conçues sous forme d'animations, ont été diffusées dans le cadre de cette campagne élaborée autour de l'idée qu'il est nécessaire de bien connaître les règles du jeu pour entretenir de bonnes relations, dans la vie comme au travail.

## Publication des données d'étalonnage du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)

En 2009, le Forum des dirigeants des grands organismes a donné son aval à un groupe de travail du CEGO afin que celui-ci réalise un projet pilote d'étalonnage entre les grands organismes. Le projet pilote était basé sur des indicateurs d'accessibilité aux services téléphoniques prédéterminés, soit la proportion des appels auxquels un préposé répond en trois minutes ou moins, le taux d'appels rejetés, le délai moyen d'attente des appels et le taux d'appels abandonnés. Les travaux du comité ont permis la production de trois exercices d'étalonnage depuis 2010. Le dernier exercice a été produit en février 2012 et porte sur l'année civile 2011. En février 2012, les membres du Forum des dirigeants ont pris la décision de publier, dans leur rapport annuel respectif, les données du CEGO sur l'étalonnage pour l'exercice 2011. Les résultats des différents organismes sont donc comparés, dans leur rapport annuel, à ceux de l'ensemble des organismes (moyenne, maximum et minimum). Chaque organisme produit un texte d'appréciation de sa performance. Celui de la Commission est présenté à l'annexe 12 du présent rapport. Il importe cependant de noter que les résultats de l'exercice d'étalonnage du CEGO font référence à l'année civile 2011, alors que l'exercice financier de la Commission se termine le 31 mars 2012.



# LES RÉSULTATS

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS

### La Déclaration de services aux citoyens

La Commission, par sa déclaration de services aux citoyens, rend publics une série d'engagements formels quant à la nature, à l'accessibilité et à la qualité des services offerts aux citoyens. Le texte complet de la Déclaration est présenté à l'annexe 1.

Une nouvelle déclaration de services aux citoyens est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2011. Cette mise à jour s'est avérée nécessaire, la Commission devant prendre en compte l'évolution du contexte de son intervention. Celle-ci a été redéfinie par l'introduction d'un nouveau recours dans la loi en matière de harcèlement psychologique ainsi que par l'actualisation de sa mission et de ses valeurs organisationnelles. Cela s'est traduit par l'ajout de nouveaux engagements visant non seulement le harcèlement psychologique, mais aussi le service aux employeurs, la médiation et la clientèle internaute. La dernière mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens avait été effectuée en 2006. Dans le cadre de sa réflexion sur ses nouveaux engagements, la Commission a considéré les principaux éléments suivants :

- // la mission, la vision et les valeurs de l'organisation ;
- // l'intégration de la prévention à l'ensemble de ses activités en mettant l'accent sur la responsabilisation des salariés et des employeurs quant à leurs droits et à leurs obligations ;
- // la mise en place de guichets régionaux ;
- // l'établissement d'engagements en matière de harcèlement psychologique ;
- // sa capacité organisationnelle.

Le tableau 1 présente les résultats obtenus en date du 31 mars 2012 à l'égard des engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Commission.

**TABLEAU 1 /// Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens**

Objet de l'engagement	Cible / indicateur	2011-2012	Évaluation*
<b>1</b> Accès à un préposé du Service des renseignements du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h	Proportion des appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 3 minutes ou moins	85,2 %	
<b>2</b> Accès 24 heures sur 24 et sept jours sur sept aux capsules d'information	Continuité de service	100 %	
<b>3</b> Rapidité à répondre aux demandes de renseignements de la clientèle reçues par courrier électronique	Proportion des demandes de renseignements ayant reçu une réponse dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	98,8 %	
<b>4a</b> Satisfaction de la clientèle internaute à l'égard du site Internet	Taux d'appréciation	96,2 %	
<b>4b</b> Satisfaction de la clientèle internaute à l'égard de l'offre de services en ligne	Taux d'appréciation	69,0 %	
<b>5</b> Satisfaction du salarié à l'égard des informations qui lui sont fournies sur les étapes de traitement entourant le dépôt de sa demande de service	Taux d'appréciation	89,0 % <sup>1</sup>	
<b>6</b> Délai de prise en charge du dossier <sup>2</sup>	Demande liée à une norme pécuniaire Proportion des salariés contactés avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de la demande	94,4 %	
	Demande liée à une norme pécuniaire et à une autre demande (122, 124, HP) <sup>3</sup> Proportion des salariés contactés avant la fin du troisième jour ouvrable suivant le dépôt de la demande	97,3 %	
	Demande liée à une pratique interdite Proportion des salariés contactés avant la fin du troisième jour ouvrable suivant le dépôt de la demande	97,3 %	
	Demande liée à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante Proportion des salariés contactés avant la fin du troisième jour ouvrable suivant le dépôt de la demande	96,8 %	
	Demande liée à du harcèlement psychologique Proportion des salariés contactés avant la fin du troisième jour ouvrable suivant le dépôt de la demande	96,8 %	

**TABLEAU 1** /// Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens - *suite...*

Objet de l'engagement	Cible / indicateur	2011-2012	Évaluation*
<b>7</b> Rapidité à traiter un dossier qui ne nécessite pas d'intervention juridique <sup>4</sup>	Demande liée à une norme pécuniaire Proportion des demandes traitées dans un délai de 90 jours ou moins suivant le dépôt de la demande	78,7 %	
	Demande liée à une pratique interdite Proportion des demandes traitées dans un délai de 90 jours ou moins suivant le dépôt de la demande	80,8 %	
	Demande liée à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante Proportion des demandes traitées dans un délai de 90 jours ou moins suivant le dépôt de la demande	80,4 %	
	Demande liée à du harcèlement psychologique Proportion des demandes traitées dans un délai de 120 jours ou moins suivant le dépôt de la demande	86,0 %	
<b>8</b> Information fournie au salarié sur les principales étapes du traitement judiciaire de son dossier	Demande liée à une norme pécuniaire Proportion des salariés informés	76,4 % <sup>1</sup>	
	Demande liée à une pratique interdite Proportion des salariés informés	86,3 % <sup>1</sup>	
	Demande liée à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante Proportion des salariés informés	86,3 % <sup>1</sup>	
	Demande liée à du harcèlement psychologique Proportion des salariés informés	94,1 % <sup>1</sup>	
<b>9</b> Satisfaction du salarié à l'égard du climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'à un juste équilibre entre les parties, lors des séances de médiation	Demande liée à une pratique interdite Taux d'appréciation	88,5 % <sup>1</sup>	
	Demande liée à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante Taux d'appréciation	88,5 % <sup>1</sup>	
	Demande liée à du harcèlement psychologique Taux d'appréciation	74,7 % <sup>1</sup>	
<b>10</b> Rapidité à rendre une décision à la suite de la réception d'une demande de révision	Proportion des décisions rendues dans un délai de 30 jours ou moins suivant la réception de la demande de révision	92,1 %	
<b>11</b> Rapidité à communiquer avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services de la Commission	Proportion des communications établies dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins suivant la réception de la plainte	94,9 %	

**TABLEAU 1** /// Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens - *suite...*

Objet de l'engagement	Cible / indicateur	2011-2012	Évaluation*
<b>12</b> Correctifs apportés à la suite de plaintes jugées fondées reçues de la clientèle et portant sur la qualité des services	Proportion des correctifs apportés, à la suite de plaintes jugées fondées	100,0 %	

\* La Commission considère comme acceptable pour l'atteinte de ces engagements une cible de 90 % avec un seuil de tolérance de 5 %, à l'exception de l'engagement 7 dont la cible est de 80 % pour les demandes liées à une norme pécuniaire, à une pratique interdite et à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et de 70 % pour les demandes liées à du harcèlement psychologique. Le niveau d'évaluation des cibles fixées se présente de la façon suivante :

Cible de 90 %

 85 % et plus

 80 % à 84 %

 Moins de 80 %

Cible de 80 %

 75 % et plus

 70 % à 74 %

 Moins de 70 %

Cible de 70 %

 65 % et plus

 60 % à 64 %

 Moins de 60 %

1. Seules les demandes de service qui ont conduit à une plainte traitée et fermée sont considérées dans cet engagement.
2. Le terme « dossier » comprend toutes les demandes de service reçues. Cette note s'applique aux engagements subséquents.
3. En référence aux articles de la Loi sur les normes du travail, soit 122 : pratique interdite ; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante et HP 123.6 : harcèlement psychologique.
4. Le calcul du délai exclut les demandes de service pour les cas où l'employeur a fait faillite. Par ailleurs, l'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

Le tableau 1 montre qu'au cours de l'exercice 2011-2012 la Commission a été en mesure de remplir la majorité des engagements inscrits dans sa nouvelle déclaration de services aux citoyens. Ces nouveaux engagements ne peuvent toutefois pas être comparés avec ceux de l'exercice précédent en raison de leurs différences qui ne permettent pas d'établir une base de comparaison. De plus, les engagements de la Commission auprès des employeurs n'ont pu être mesurés au cours de cet exercice, car les mécanismes permettant de vérifier ces engagements sont en voie d'élaboration. Ceux-ci ne figurent donc pas dans le tableau sommaire. Par ailleurs, les engagements ont été mesurés à partir de deux sources d'information, soit des données administratives et des résultats issus de deux sondages menés auprès de la clientèle de la Commission.

La Commission obtient des résultats supérieurs à 85 % pour ses engagements qui concernent le service des renseignements et la prise en charge d'un dossier, et ce, pour tous les types de plaintes. De plus, sur la rapidité du traitement des dossiers qui ne nécessitent pas d'intervention juridique, la proportion des demandes traitées

dans un délai de 90 jours ou moins est supérieure à 78 % pour les demandes liées à une norme pécuniaire, à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, ce qui correspond à la cible fixée. Pour les demandes liées au harcèlement psychologique, 86 % des demandes ont été traitées dans un délai de 120 jours ou moins.

Au cours de l'exercice 2011-2012, la Commission a réalisé deux sondages, dont un sondage en ligne afin de mesurer la satisfaction de sa clientèle internaute à l'égard de ses engagements. La Commission obtient ainsi un taux d'appréciation élevé pour son site Internet, mais un résultat plus faible concernant son offre de services en ligne. Ce sondage a permis à la Commission de demeurer à l'écoute des besoins de sa clientèle internaute en recueillant leurs propositions visant à améliorer ses services en ligne.

La Commission a réalisé un second sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte et dont le dossier a été traité et fermé. Les résultats montrent que l'engagement de la Commission lié à la transmission de l'information

au salarié sur les principales étapes du traitement judiciaire de son dossier a été atteint pour la majorité des types de demandes à l'exception de la demande liées à une norme pécuniaire. Quant à l'engagement concernant la rapidité à répondre aux demandes d'information d'un salarié sur le traitement de son dossier, les résultats obtenus, pour l'exercice 2011-2012, au moyen du sondage administré auprès des salariés, ne sont pas produits. En fait, les résultats sont considérés comme n'étant pas probants en raison d'un taux anormalement élevé d'abstention de répondre à la question posée en lien avec cet engagement.

## Le Plan stratégique 2008-2012

Le Plan stratégique 2008-2012 de la Commission, intitulé *Pour des relations justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés*, s'appuie sur une vision et des valeurs ainsi que sur des orientations et des objectifs qui visent essentiellement à permettre à la Commission de mieux centrer ses actions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'être une organisation performante. Les choix stratégiques de la Commission sont fixés en conformité avec les priorités et les orientations gouvernementales. De plus, ils prennent en considération tant la capacité de l'organisation que les ressources mises à sa disposition.

Afin d'en assurer la réalisation, un plan d'action organisationnel, qui répertorie l'ensemble des actions déterminantes à réaliser relativement à chaque cible et objectif stratégique, a été élaboré pour toute la période couverte par le plan stratégique. La direction de la Commission assure le suivi périodique de l'état d'avancement des mesures inscrites dans son plan d'action au moyen d'un tableau de bord.

Les principales composantes du Plan stratégique 2008-2012 de la Commission, déposé à l'Assemblée nationale par le ministre du Travail le 17 juin 2008, sont présentées dans le tableau produit à la page suivante.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2011-2012, la Commission a entrepris la révision de son plan stratégique. Les travaux réalisés dans le cadre de ce projet ont permis d'établir un diagnostic à partir duquel il a été possible de dégager un certain nombre de préoccupations stratégiques. Ces préoccupations ont été soumises à la réflexion du personnel d'encadrement à l'occasion d'une journée-rencontre tenue le 15 novembre 2011 et présentées au comité de planification stratégique du conseil d'administration le 30 novembre 2011.

Les choix ont été déterminés à partir des éléments suivants :

- // un bilan du Plan stratégique 2008-2012 ;
- // une analyse des grandes tendances de l'évolution du marché du travail et de l'évolution du taux de respect de la loi ;
- // une lecture des besoins et des attentes de la clientèle et des partenaires ;
- // un recensement des orientations gouvernementales ;
- // l'identification des projets majeurs en cours ou à venir dans l'organisation ;
- // un examen de la capacité organisationnelle.

L'ensemble de la démarche, dont les travaux sont en voie de finalisation, vise à orienter l'action de la Commission à moyen et long terme en vue de mieux centrer ses interventions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'améliorer sa performance en tant qu'organisation.

Les pages qui suivent présentent les résultats de l'état d'avancement de chacun des objectifs du Plan stratégique 2008-2012 au 31 mars 2012.

## COMPOSANTES DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

<b>Mission</b> La Commission favorise, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.		
<b>Enjeux</b>	<b>Le respect des normes du travail</b>	La qualité des services offerts
<b>Orientations</b>	Susciter un plus grand respect de la loi en faisant de la prévention la pierre angulaire de nos activités.	AdAPTER nos services à mesure qu'évoluent les besoins de notre clientèle, selon notre capacité, en misant sur la volonté des employeurs et des salariés d'assumer les responsabilités que nous leur reconnaissions.
<b>Axes d'intervention et objectifs</b>		
	<b>INTEGRATION DE LA PRÉVENTION À L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION</b>	<b>TRAITEMENT DES DEMANDES DE SERVICES</b>
	1. D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.	5. D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges.
	2. D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention.	6. D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission.
	3. D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme cible d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail.	7. D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats.
	<b>ADAPTATION DU RÉGIME UNIVERSEL DES CONDITIONS DE TRAVAIL</b>	<b>DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET RELÈVE DES EFFECTIFS</b>
	4. D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.	10. D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre.
		11. D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre.
		12. Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.
		<b>SERVICES EN LIGNE</b>
		9. D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.

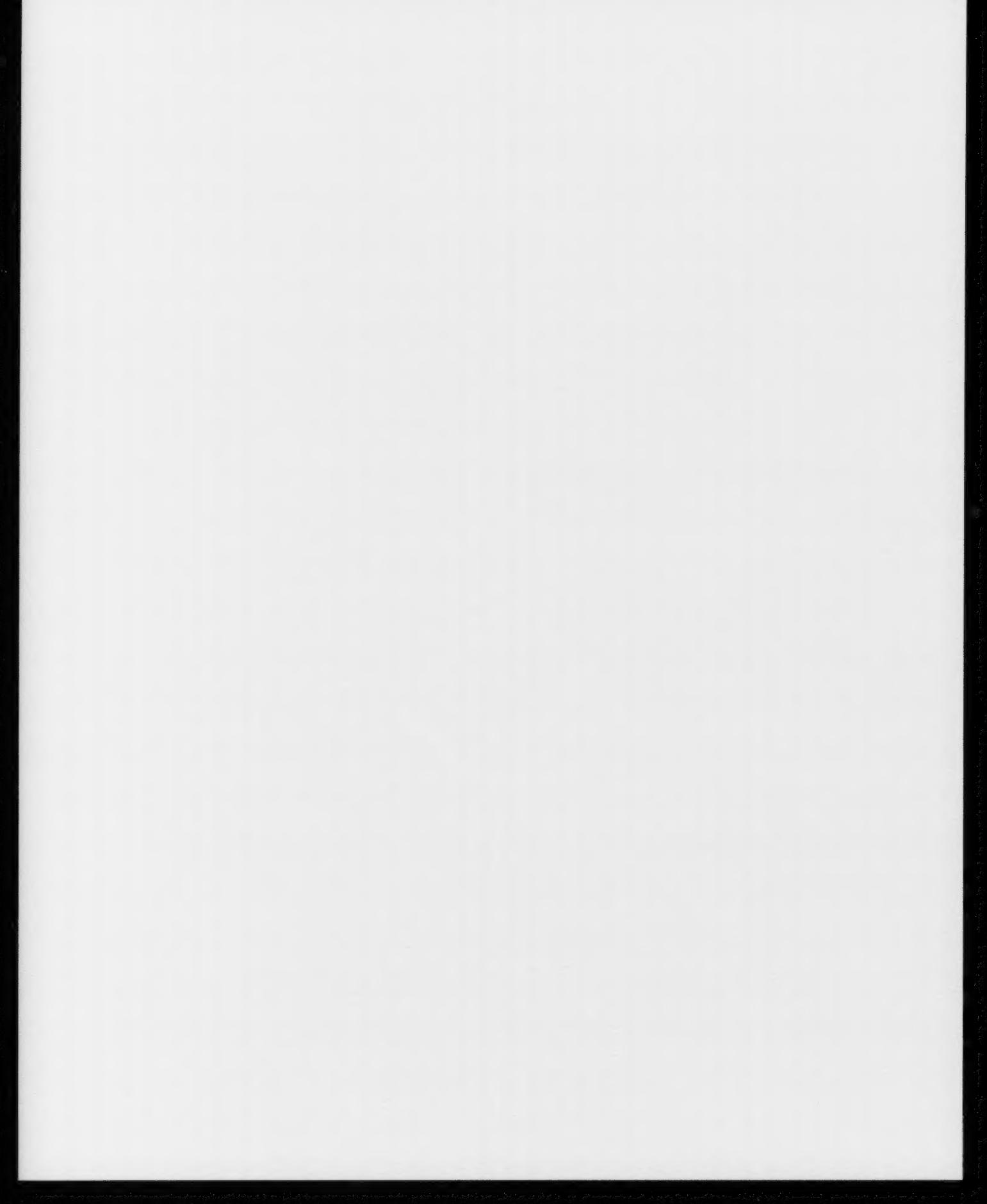
Le sommaire des résultats, présenté au tableau 2, montre qu'au 31 mars 2012 tous les objectifs du Plan stratégique 2008-2012 étaient atteints ou partiellement atteints. Plus précisément, sept objectifs étaient atteints et cinq objectifs l'étaient partiellement.

**TABLEAU 2** /// Sommaire des résultats du Plan stratégique 2008-2012

Objectifs	Niveau d'atteinte de l'objectif*
1 D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.	Atteint
2 D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention.	Atteint
3 D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail.	Atteint
4 D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.	Partiellement atteint
5 D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges.	Partiellement atteint
6 D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission.	Atteint
7 D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats.	Atteint
8 D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre.	Atteint
9 D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.	Partiellement atteint
10 D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre.	Atteint
11 D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre.	Partiellement atteint
12 Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.	Partiellement atteint

\* ATTEINT : L'ensemble des cibles de résultats liées à la mise en œuvre de l'objectif est réalisé.

PARTIELLEMENT ATTEINT : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont réalisées sans que l'objectif soit pleinement atteint.



# Susciter un plus grand respect de la loi en faisant de la prévention la pierre angulaire de nos activités.

## AXE 1 - Intégration de la prévention à l'ensemble des activités de la Commission

### **OBJECTIF 1**

D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

#### **NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF**

##### **Cibles et indicateurs**

Avoir élaboré une politique sur la prévention d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2008.

*INDICATEUR: Date du dépôt de la politique.*

Avoir adopté le plan d'action rattaché à la politique sur la prévention d'ici le 31 mars 2009.

*INDICATEUR: Date de l'adoption du plan d'action.*

Avoir intégré la prévention à l'ensemble des activités de la Commission au 31 mars 2012.

*INDICATEUR: Atteinte des cibles fixées dans le plan d'action organisationnel ou dans le plan d'action rattaché à la politique sur la prévention.*

##### **Résultats 2011-2012**

Réalisé

*le 16 septembre 2008*

Réalisé

*le 28 avril 2009*

Réalisé

*Reddition de comptes aux rapports annuels de gestion 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012.*

#### **Appréciation de l'atteinte de l'objectif**

En matière de prévention, la Commission s'est dotée d'une politique dont découle un programme triennal qui vise la réalisation des activités de prévention de l'organisation dans un ensemble d'actions concertées et à partir de problématiques définies. Pour assurer la réalisation de ces activités, la Commission a adopté un plan d'action intégré en matière de prévention qui s'échelonne jusqu'en 2012. Celui-ci comporte cinq priorités organisationnelles établies à partir des informations disponibles sur les secteurs d'activité considérés comme les plus à risque au regard des infractions à la loi, de même que sur les clientèles les plus vulnérables. Une planification organisationnelle annuelle des activités à réaliser, des cibles à atteindre, des moyens d'action à entreprendre, des clientèles à joindre ainsi que des échéances à respecter complète le plan d'action intégré. Les priorités prévues à la planification organisationnelle annuelle pour 2011-2012 sont les normes

pécuniaires ciblées, le licenciement collectif, le harcèlement psychologique ainsi que les travailleurs migrants. Les cibles fixées et les résultats pour l'exercice 2011-2012 sont présentés au tableau 3.

La Commission a atteint cet objectif, chacune des cibles liées à sa mise en œuvre a été réalisée durant la période couverte par le plan stratégique. En effet, la Commission s'est dotée d'une structure, d'un cadre d'intervention (politique et programme) et elle a complété au 31 mars 2012 la réalisation de son troisième plan d'action annuel de prévention.

**TABLEAU 3 /// Cibles et résultats des activités en matière de prévention\***

**Priorités organisationnelles (secteurs à risque/clientèles vulnérables)**

<b>Moyens d'action</b>	<b>Normes pécaires ciblées<sup>1</sup></b>						<b>Licenc- ement collectif</b>	<b>Harcè- lement psych- ologique</b>	<b>Traveilleurs migrants</b>		<b>Total</b>		
	<b>Agence de placement de personnel</b>	<b>Services soins/ santé</b>	<b>Restau- ration et hôtellerie</b>	<b>Jeunes</b>	<b>Bureaux de comptables</b>	<b>Autres secteurs</b>			<b>Employeurs</b>	<b>Aides familiales résidentes</b>	<b>Travail- leurs agricoles</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
<b>Campagnes d'information</b>				1 (1)								1 (1)	
<b>Placements publicitaires</b>	1			5	1				1 (1)		2 (1)	10 (2)	
<b>Séances d'information</b>	2		6	249 (143)		48 (30)			18 (7)	34 (30)	45 (40)	402 (250)	
<b>Séminaires<sup>2</sup></b>													
<b>Événements publics</b>	2			1		7	2 (1)	4 (5)		1		17 (6)	
<b>Autres moyens de communication et de sensibilisation<sup>3</sup></b>		4	7	(1)	3	14 (13)		5 (5)	2 (3)	5 (4)		40 (26)	
<b>Sous-total</b>	5	4	13	256 (145)	4	69 (43)	2 (1)	28 (18)	36 (33)	53 (45)		470 (285)	26,2
<b>Interventions préventives</b>	88 (100)		146 (121)		66 (150)	97 (70)		163 (126)	30 (30)			590 (597)	
<b>Interventions de conformité</b>		282 (240)	219 (145)				30		2	53 (40)		586 (425)	
<b>Sous-total</b>	80 (100)	282 (240)	365 (266)	0	66 (150)	97 (70)	30	163 (126)	32 (30)	53 (40)		1176 (1022)	65,7
<b>Total sans pénal</b>				1249 (1014)			32 (1)	191 (144)	174 (148)			1646 (1307)	91,9
<b>%</b>				75,9			1,9	11,6	10,6				100,0
<b>Nombre de rapports d'infraction<sup>4-7</sup></b>							82 <sup>5</sup>					82	
<b>Nombre de condamnations sur poursuites pénales<sup>4-6,7</sup></b>							63 <sup>5</sup>					63	
<b>Total pénal</b>							145					145	8,1
<b>Grand total</b>												1791 (1307)	100,0

\* Les chiffres entre parenthèses indiquent les cibles.

1 Jours fériés, heures supplémentaires, vacances, bulletins de paie et pourboires.

2 Aucun séminaire n'a été prévu en 2011-2012.

3 Les autres moyens d'action renvoient notamment à l'envoi de courriels et d'infolettres ainsi qu'à la publication de chroniques.

4 La Commission n'a pas été en mesure de répartir les activités pénales en fonction des priorités organisationnelles.

5 Des activités sont prévues, mais leur volume n'est pas déterminé. Cependant, des résultats sont présentés.

6 Les condamnations sur les poursuites pénales découlent des rapports d'infraction.

7 Incluant la tolérance zéro: absence de bulletin de paie ou de registre de paie, refus de collaborer de la part de l'employeur, non-respect du salaire minimum (retenue sur la paie, frais de formation, de déplacement ou d'opération, etc.), refus de remettre ou d'afficher la documentation (harcèlement psychologique et autre) et absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels. Des données relatives aux poursuites pénales sont présentées au tableau 4.

Le tableau 3 montre que la Commission a réalisé 1 791 activités de prévention de toute nature, alors que la cible fixée dans son plan d'action était de 1 307. Il y a lieu de rappeler que les résultats présentés incluent des activités qui n'avaient pas été ciblées. De plus, comme les priorités varient selon le plan organisationnel annuel de prévention, la comparaison globale avec l'année précédente doit être interprétée sur le plan qualitatif plus que quantitatif. À titre d'exemple, l'an dernier la Commission s'est beaucoup investie en interventions préventives dans le secteur des services de soins de santé. Cette année, elle a assuré le suivi de ces interventions en vérifiant à nouveau la conformité de l'application de la loi, particulièrement aux endroits où des risques d'infraction avaient été identifiés au cours de la première visite. Il s'agit d'interventions indispensables pour s'assurer que l'information et la sensibilisation effectuée auprès de l'employeur ont effectivement donné des résultats probants par la suite.

Ce tableau montre également que les interventions préventives et de conformité composent une large part des activités de prévention réalisées par la Commission. Des résultats spécifiques aux interventions de surveillance sont présentés à la section relative à l'objectif stratégique 2, dans les pages suivantes. Une large part des activités préventives d'information et de sensibilisation ont rejoint les jeunes, notamment par des séances d'information, des publicités faisant la promotion du site Internet de la Commission qui ont été intégrées à des publications s'adressant aux étudiants, ainsi que par la conception d'un nouvel outil, maPaye, qui se télécharge sur la plupart des téléphones intelligents. Cet outil, conçu à leur intention, sert entre autres à noter les heures de travail effectuées, à calculer le temps supplémentaire et à être informé de certaines normes devant être appliquées. Pour ce qui est des activités à caractère dissuasif, quant aux infractions à la loi, 63 condamnations ont été obtenues à la suite de poursuites pénales.

Les pages qui suivent présentent des résultats relatifs à chacune des priorités organisationnelles.

#### *Les normes péquénaires*

Au cours de l'exercice 2011-2012, 1 249 activités de prévention portant sur les normes péquénaires ont été réalisées, ce qui représente 76 % des activités menées au regard de priorités organisationnelles. Parmi ces activités :

// Une campagne de promotion de l'application maPaye, conçue par la Commission. Cette promotion a été faite au moyen d'un affichage dans les universités et les cégeps ainsi que sur le site Web de la Commission.

// Des placements publicitaires visant principalement les jeunes dans plusieurs sites Web et publications, ainsi qu'un autre placement concernant le recrutement et le placement de personnel.

// Des séances d'information, la plupart du temps auprès des jeunes.

// La tenue du premier colloque organisé et documenté par la Commission, le 1<sup>er</sup> novembre 2011, sur le thème « Les nouvelles réalités du travail : enjeux et pistes de solution ». Trois ateliers ont porté sur les normes péquénaires : la mesure du taux de respect des normes du travail, la durée du travail sous l'angle des heures supplémentaires et les nouvelles formes d'organisation du travail sous l'angle des agences de placement de personnel.

// Des chroniques juridiques ou d'information dans des magazines s'adressant à des personnes dans le secteur du commerce de détail.

// La recherche de partenaires et la conclusion d'ententes de partenariat afin de collaborer à une plus large diffusion de l'information et ainsi contribuer à mieux faire connaître la loi et les services de la Commission à des secteurs d'activité prédominants. La Commission a conclu durant l'exercice 2011-2012 une entente de partenariat avec l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec. Plusieurs communications ont été faites en collaboration des partenaires ou des groupes cibles au moyen du bulletin d'information de la Commission *CNT@laUNE* et par la publication de nouvelles ou de chroniques dans certaines publications éditées par des partenaires.

// La participation à une conférence au sujet de l'arbitrage de griefs.

// Une publicité diffusée dans le journal *Les Affaires*, dans le cadre d'un dossier éditorial concernant le recrutement et le placement de personnel.

// 397 interventions préventives auprès d'employeurs dans divers secteurs.

// 501 interventions de conformité principalement auprès d'employeurs des secteurs des soins de santé et de la restauration/hébergement.

### ***Le licenciement collectif***

La Commission a eu l'occasion d'exposer les obligations des employeurs et les droits des salariés en matière de licenciement collectif lors d'une conférence tenue à Montréal et à Québec intitulée *Comment interpréter la Loi sur les normes du travail « revue et améliorée »*. Cette conférence a eu lieu dans le cadre d'un événement organisé par une association professionnelle. Par ailleurs, 30 interventions de conformité ont été réalisées. Pour ce type d'intervention, la Commission intervient uniquement à la suite du dépôt d'une plainte, et ce, pour l'ensemble des salariés visés par le licenciement collectif. Dans ce contexte, il n'est donc pas possible de fixer une cible en matière de conformité.

### ***Le harcèlement psychologique***

Au cours de l'exercice, 191 activités de prévention liées au harcèlement psychologique au travail ont été réalisées au moyen :

- // de séances d'information auprès d'employeurs, notamment dans les petites entreprises ;
- // d'un placement publicitaire ;
- // de participations à des événements publics, dont un déjeuner-conférence organisé en collaboration avec la Jeune chambre de commerce de Québec ;
- // d'activités de formation lors de congrès et de réunions d'associations et de groupes représentatifs ;
- // des activités de communication, dont la publication d'une chronique diffusée dans le bulletin électronique de l'Association des aides familiales du Québec (AAFQ), et la production, en mars 2012, de capsules vidéo portant sur le harcèlement psychologique et le droit de gestion ;
- // de 163 interventions préventives auprès d'entreprises. De l'information plus détaillée au sujet de ces interventions est présentée dans la section traitant de l'objectif stratégique 3.

### ***Les travailleurs migrants***

Le secteur des travailleurs migrants comprend deux clientèles considérées comme vulnérables par la Commission : les aides familiales résidentes et les travailleurs agricoles étrangers. Plusieurs séances d'information ont été données aux salariés de ces secteurs. Des interventions préventives et de conformité ont été effectuées, dont certaines auprès du secteur agricole, afin de vérifier

l'application conforme de la nouvelle rémunération des cueilleurs. Ces deux clientèles ont fait l'objet d'un atelier lors du Colloque organisé par la Commission le 1<sup>er</sup> novembre 2011.

La Commission a aussi publié une chronique dans le bulletin de l'Association représentative des aides familiales au Québec et a fait des placements publicitaires dans des revues spécialisées dans le secteur agricole. À cet égard, mentionnons :

- // un courriel expédié par l'Association québécoise de la distribution de fruits et légumes (AQDFL) à ses membres pour promouvoir une nouvelle vidéo d'information destinée aux travailleurs agricoles étrangers ;
- // une publicité concernant le salaire minimum parue en avril 2011 dans le magazine *Terre de chez-nous* ;
- // une publicité diffusée dans la revue annuelle de l'Association québécoise de la distribution de fruits et légumes (AQDFL).

### ***Les interventions en matière pénale***

En ce qui concerne la dissuasion des comportements fautifs au moyen de l'intervention pénale, la Commission entend appliquer le principe de « tolérance zéro » dans les cas d'absence de bulletin de paie ou de registre de paie, de refus de collaborer de la part de l'employeur ou d'absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels. Ainsi, elle tend à ce que des rapports d'infraction soient rédigés dès qu'une de ces situations est constatée afin d'engager des poursuites pénales. Des résultats sont présentés au tableau suivant.

**TABLEAU 4 ///** Dossiers en matière pénale

	2011-2012	2010-2011
Dossiers en traitement au début de l'exercice	192	214
Rapports d'infraction émis au cours de l'exercice	82	251
Dossiers à traiter au cours de l'exercice	274	465
Dossiers fermés au cours de l'exercice	157	273
// Fermés sans jugement <sup>1</sup>	43	103
// Fermés avec jugement <sup>2</sup>	114	170
Dossiers en traitement à la fin de l'exercice	117	192
Nombre de condamnations sur poursuites pénales	63	110
Montant des amendes <sup>3</sup>	49 365 \$	95 050 \$

1 Les motifs sont : retrait d'accusation, défendeur introuvable ou en faillite et poursuite non fondée.

2 Il peut s'agir d'un acquittement ou d'une condamnation.

3 Les amendes sont versées au fonds consolidé du revenu.

Le tableau 4 montre qu'au cours de l'exercice 2011-2012, la Commission a émis 82 rapports d'infraction comparativement à 251 au cours de l'exercice précédent. La diminution conséquente du nombre de poursuites en matière pénale s'explique principalement par la baisse du nombre d'enquêtes en matière pénale, la priorité ayant été accordée à la résorption des inventaires.

#### *Les autres activités de prévention*

Le 20 mars 2012, le gouvernement annonçait dans le Discours sur le budget qu'il allait poursuivre ses efforts de récupération fiscale et intensifier ses vérifications, notamment auprès des agences de placement de personnel afin de contrer le travail au noir. Pour ce faire, la Commission agit de concert avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Revenu Québec afin de détecter les réseaux illégaux, d'identifier les travailleurs embauchés par ces agences de placement et d'établir des réclamations pour ceux-ci, le cas échéant.

Pour la réalisation de ce mandat, une équipe spécialisée a été mise sur pied et elle a commencé ses interventions le 6 septembre 2011. Elle agit en deux étapes : d'abord, des interventions sont réalisées auprès des donneurs d'ouvrage et, par leur intermédiaire, la Commission compte ensuite identifier les agences de placement de personnel qui font affaire avec ceux-ci. Ses activités sont principalement concentrées dans la grande région de Montréal.

À ce jour, 239 entreprises ont été rencontrées, dont 180 du secteur de la transformation alimentaire, 9 provenant d'autres secteurs et 50 agences de placement de personnel. À noter que 31 d'entre eux étaient non conformes. Ces dossiers ont été réglés avant intervention juridique. Ces vérifications ont permis d'identifier plus de 200 agences de placement de personnel.

Sur un autre plan, à la suite de l'analyse des résultats de l'enquête sur le taux de respect de la loi, les clubs de golf ont été identifiés comme un nouveau secteur d'activité à risque. Devant ce constat, la Commission a procédé à des interventions préventives. Au cours de l'exercice, 21 interventions ont été réalisées, ce nombre d'activités dépasse la cible de 15 interventions qui avait été fixée.

La Commission réalise également plusieurs activités de communication à caractère préventif qui sont complémentaires à celles inscrites dans son programme de prévention. Ainsi, au cours de l'exercice 2011-2012, elle a informé ses clientèles sur divers aspects de la Loi sur les normes du travail ou sur des activités de la Commission.

En janvier et février 2012, la Commission a mené une campagne de sensibilisation auprès du grand public pour faire la promotion de son rôle et de ses services. Deux publicités télévisées et une capsule Web, conçues sous forme d'animations, ont été diffusées dans le cadre de cette

campagne élaborée autour de l'idée qu'il est nécessaire de bien connaître les règles du jeu pour entretenir de bonnes relations, dans la vie comme au travail.

La Commission a aussi effectué des placements publicitaires et a participé à des salons et expositions pour promouvoir ses services, de même que son site Internet auprès de clientèles ciblées. Elle a également obtenu la collaboration de plusieurs de ses partenaires et collaborateurs pour diffuser des chroniques ou de brèves nouvelles dans leurs canaux de communication respectifs sur de nombreux sujets entourant l'application de la Loi sur les normes du travail. Parmi ces activités :

- // Des publicités ont paru, notamment dans le magazine *Dialogue* de l'Association canadienne de la paie, dans le bulletin électronique *infoCITQ* de la Corporation de l'industrie touristique du Québec et dans le site *Monemploi.com*. Des sites Internet joignant des employeurs et des jeunes ont aussi été sélectionnés pour annoncer la hausse du salaire minimum qui entrait en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2011.
- // La Commission a publié en juin 2011, une édition du *CNT@laUne* destinée à informer la clientèle des modalités d'application du jour férié de la fête nationale. Du 16 au 25 juin 2011, elle a aussi mis en ligne une capsule vidéo dans une visionneuse de la page d'accueil de son site Internet, laquelle offrait à la clientèle internaute les informations pertinentes liées à ce jour férié.
- // La Commission a aussi assuré une présence sur le territoire en participant à 43 salons et expositions au cours du dernier exercice financier. Lors de ces événements, elle a pu remettre de la documentation et répondre aux questions de divers groupes de clientèle, tels que des étudiants, des propriétaires d'établissements d'hébergement et des employeurs de secteurs variés.
- // L'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ) a collaboré avec la Commission à la diffusion d'informations dans son site Internet.
- // Le Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) a diffusé des informations pertinentes au regard de la Loi sur les normes du travail.

Enfin, dans le but de répondre à un besoin d'information spécifique lié à une particularité régionale, la Commission a diffusé une infolettre auprès des pêcheurs propriétaires et exploitants des entreprises de pêche rappelant les éléments de la loi les plus à risque dans leur secteur d'activité. Pour diffuser cette infolettre intitulée *Le Minimum – Rien de moins*, la Commission a fait appel à l'Association des capitaines propriétaires de la Gaspésie inc. qui a accepté de collaborer à cette opération de communication.

## OBJECTIF 2

D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention.

### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

#### Cibles et indicateurs

Avoir conçu et implanté un programme de surveillance d'ici le 31 mars 2009.

*INDICATEUR : Date du dépôt du programme de surveillance.*

D'ici le 31 mars 2012, avoir mené dans chacune des régions du Québec des actions relatives à la surveillance.

*INDICATEUR : Atteinte des cibles fixées dans le plan d'action organisationnel.*

#### Résultats 2011-2012

Réalisé

*le 28 avril 2009*

Réalisé

*Reddition de comptes aux rapports annuels de gestion 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012.*

### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Les actions relatives à la surveillance et les cibles en cette matière sont prévues au plan d'action intégré de prévention de la Commission, dont il a été question dans le cadre de l'exposé des résultats relatifs à l'objectif stratégique 1. De telles actions sont menées dans toutes les régions du Québec. La démarche a lieu en deux temps. D'abord, une intervention préventive est effectuée. Lors de cette démarche, l'employeur reçoit de l'information, des outils de référence et, au besoin, les recommandations nécessaires pour une application conforme de la loi. Ensuite, il y a l'intervention de conformité. Lors de cette démarche, la Commission effectue une inspection chez des employeurs qui ont été considérés comme étant à risque d'infraction par rapport à la loi ou dont la situation d'infraction a été portée à sa connaissance. À défaut de correctifs apportés à une situation non conforme, des poursuites pénales pourraient être intentées contre l'employeur par la Commission.

Le tableau 5 rend compte des interventions de la Commission en matière de surveillance. Il présente également le nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées ainsi que des entreprises visées par ces interventions. Ces résultats peuvent être comparés à ceux liés aux priorités organisationnelles décrites dans l'exposé des résultats relatifs à l'objectif stratégique 1, présenté précédemment.

**TABLEAU 5 /// Cibles et résultats en matière de surveillance**

		2011-2012					Total
		Priorités organisationnelles <sup>1</sup>	Fête nationale	Particularités régionales	Étalement des heures de travail	Industrie du vêtement <sup>2</sup>	
Cibles	<i>Interventions préventives</i>	597		135			732
	<i>Interventions de conformité</i>	425	10	110	25	130	700
	<b>Total</b>	<b>1 022</b>	<b>10</b>	<b>245</b>	<b>25</b>	<b>130</b>	<b>1 432</b>
Résultats	<i>Interventions préventives</i>	590		152			742
	<i>Interventions de conformité</i>	586	15	132	38	199	970
	<b>Total</b>	<b>1 176</b>	<b>15</b>	<b>284</b>	<b>38</b>	<b>199</b>	<b>1 712</b>
<i>Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées par échantillonnage</i>		6 289	1 824	1 667	523	1 893	
<i>Nombre d'entreprises ayant fait l'objet d'une intervention</i>		1 125	15	264	32	192	
<i>Nombre d'entreprises dans lesquelles des infractions ont été constatées<sup>3</sup></i>		277	2	65	6	10	
<i>qui se sont conformées sans intervention juridique<sup>4</sup></i>		230 (83,0 %)	2 (100,0 %)	56 (86,2 %)	5 (83,3 %)	10 (100,0 %)	
<i>nécessitant une intervention juridique</i>		47 (17,0 %)		9 (13,8 %)	1 (16,7 %)		

1 Normes péquénaires ciblées, licenciement collectif, harcèlement psychologique, travailleurs migrants (aides familiales résidentes et travailleurs agricoles).

2 Depuis l'abolition des décrets de l'industrie du vêtement, la Commission surveille l'application de la loi auprès des employeurs qui auraient été assujettis à ces décrets.

3 Des infractions peuvent être constatées uniquement lors d'interventions de conformité.

4 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète du dossier par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades du dossier sans en être responsables.

À la lecture de ce tableau, on constate que la Commission a été en mesure de rencontrer l'ensemble des cibles fixées. En effet, elle a réalisé 1 712 interventions préventives et de conformité, alors que la cible fixée était de 1 432. Les activités prévues aux priorités organisationnelles représentent plus des deux tiers de l'ensemble des interventions préventives et de conformité. Il y a lieu de noter qu'une grande majorité des entreprises pour lesquelles des infractions ont été constatées se sont volontairement conformées à la loi.

Précisons qu'aucune cible n'a été fixée pour les interventions préventives concernant la fête nationale, l'étalement des heures de travail et l'industrie du vêtement. Pour ces problématiques, la surveillance s'est traduite par des interventions de conformité pour le présent exercice.

La Commission a effectué également des vérifications en vertu de la Loi sur la fête nationale et dans l'industrie du vêtement, de même qu'auprès des employeurs qui ont obtenu une autorisation d'étailler leurs heures de travail sur une base autre qu'hebdomadaire. Enfin, une part importante des activités de surveillance tenaient compte des réalités propres à chaque région.

## OBJECTIF 3

D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail.

### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

#### Cibles et indicateurs

Avoir conçu et implanté un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises d'ici le 31 mars 2010.

*INDICATEUR: Date du dépôt du programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises.*

#### Résultats 2011-2012

Réalisé

*le 28 avril 2009*

Avoir mené, d'ici le 31 mars 2012, des actions de prévention dans des entreprises de chacune des régions du Québec.

*INDICATEUR: Atteinte des cibles fixées dans le programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises.*

Réalisé

*Reddition de comptes aux rapports annuels de gestion 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012*

#### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Le programme ciblé d'intervention préventive en matière de harcèlement psychologique dans les entreprises est inclus dans la planification annuelle des activités en matière de prévention dont il a été question dans l'exposé des résultats liés aux objectifs précédents. Il prévoit des interventions dans des entreprises qui ont fait l'objet d'une plainte ou qui font partie de secteurs ciblés par le programme de surveillance. Des interventions peuvent également avoir lieu à la demande de l'employeur ; la Commission privilégie d'ailleurs la visite d'entreprises sur une base volontaire. Tout comme les actions relatives à la surveillance, l'ensemble des activités du programme ciblé d'intervention en matière de harcèlement psychologique sont menées dans toutes les régions du Québec.

Par ailleurs, une procédure pour les interventions de conformité en matière de harcèlement psychologique est en vigueur depuis juillet 2010. Ces interventions de conformité sont effectuées à l'égard d'employeurs ciblés qui refusent de collaborer au programme de prévention de la Commission. Elle peut alors vérifier si l'employeur a donné suite à la demande d'affichage ou de remise de documentation aux salariés. S'il ne respecte pas cette obligation, l'employeur s'expose à des poursuites pénales.

La Commission a planifié, au cours de l'exercice 2011-2012, la mise à jour des outils de travail utilisés par les enquêteurs en harcèlement psychologique pour la réalisation des activités de prévention.

## AXE 2 - Adaptation du régime universel des conditions de travail

### OBJECTIF 4

D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.

#### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

##### Cibles et indicateurs

1 En matière de relations de travail triangulaires, avoir produit, d'ici le 31 mars 2009, un document qui présente les paramètres utilisés pour identifier les employeurs et assurer sa diffusion auprès de la clientèle d'ici le 31 décembre 2009.

*INDICATEUR : Date du dépôt et date de la diffusion du document.*

##### Résultats 2011-2012

Réalisé

*Dépôt le 26 janvier 2010*

*Diffusion le 27 juin 2011*

2 D'ici le 31 mars 2012, s'être documenté sur les questions suivantes :

- // la flexibilité et l'étalement des heures de travail ainsi que les banques d'heures ;
- // la non-majoration des heures supplémentaires ;
- // les disparités selon les statuts d'emploi ;
- // les conditions de travail des travailleurs migrants et l'exercice de leurs droits au regard de la Loi sur les normes du travail.

*INDICATEUR : Date du dépôt des rapports d'étude et d'analyse.*

Réalisé

*le 27 mars 2012*

*le 27 mars 2012*

*le 17 janvier 2012*

*le 17 janvier 2012*

3 D'ici le 31 mars 2009, au regard des nouvelles pratiques et des nouveaux problèmes observables dans le marché du travail, avoir mis en place un mécanisme permanent d'écoute opérationnelle, de traitement et de transmission des informations, puis en assurer la diffusion dans l'organisation.

*INDICATEURS :*

- // Date du dépôt d'un plan d'action.
- // Nombre de pratiques et de problèmes dont la description a été faite puis diffusée.

Réalisé

*le 27 janvier 2009*

*3 pratiques*

4 D'ici le 31 mars 2012, avoir tenu un colloque sur les travaux de la Commission concernant les problèmes affectant le marché du travail afin d'associer à la réflexion tant nos partenaires que les intervenants concernés par ces questions et de discuter des enjeux que posent les objectifs de la loi et nos orientations.

*INDICATEUR : Date du colloque.*

Réalisé

*le 1<sup>er</sup> novembre 2011*

## Cibles et indicateurs

**5** D'ici le 31 mars 2012, mettre à jour les données sur le taux de respect des dispositions de la loi.  
*INDICATEUR: Date du dépôt du rapport d'enquête.*

**6** D'ici le 31 mars 2012, évaluer les effets des dispositions suivantes de la loi :  
// l'avis de licenciement collectif (art. 84.0.4 et ss.);  
// la réintégration en emploi (art. 123.4 et 128).  
*INDICATEUR: Date du dépôt des rapports d'évaluation.*

## Résultats 2011-2012

### Réalisé

*10 novembre 2011- Diffusion dans le site Internet du rapport complet de l'Enquête 2010 sur le taux de respect de la Loi*

Partiellement atteint

*Dépôt le 7 mars 2011*

*Cible abandonnée*

## Appréciation de l'atteinte de l'objectif

**1** En janvier 2010, la Commission a produit un document présentant les principaux paramètres utilisés pour identifier l'employeur, dans le cadre d'une relation de travail triangulaire. Cet outil soutient le personnel dans le traitement des demandes de services. De plus, en juin 2011, la Commission a mis en ligne sur son site Internet un outil d'autodiagnostic à l'intention des salariés leur permettant d'identifier si leur emploi a été obtenu par l'entremise d'une agence de placement de personnel.

**2** Au cours de l'exercice 2011-2012, la Commission a terminé ses travaux pour documenter les questions relatives à la flexibilité et à l'étalement des heures de travail, aux banques d'heures ainsi qu'à la non-majoration des heures supplémentaires. Aux fins de l'étude, elle a regroupé ces sujets sous le thème de la durée du travail. Un rapport final a été déposé à la direction le 27 mars 2012. Les thèmes traités sont le profil de la clientèle à risque d'infractions, l'influence des horaires de travail sur les infractions, l'adéquation de la loi au regard des pratiques et les principaux enjeux pour les employeurs et salariés et, enfin, un diagnostic des infractions à la loi ainsi que des propositions de pistes de solution et des recommandations. Le document comprend également une comparaison nationale et internationale des législations, réglementations et solutions en matière de durée du travail sous l'angle des heures supplémentaires.

Concernant la problématique des disparités selon les statuts d'emploi, un état de situation sur l'avancement des travaux, daté de mars 2011, a été déposé en juillet 2011 à la direction de la Commission. Le rapport faisait état des résultats d'une revue de littérature extensive sur le sujet. Il formulait également des recommandations pour la poursuite des travaux, dont l'une consistait, sur la base des données

de l'enquête de 2010 sur le taux de respect de la loi, à effectuer une analyse comparée des conditions de travail des salariés québécois non syndiqués à statut non permanent avec celles des salariés permanents. Après examen du dossier, la direction de la Commission a donné son accord pour la poursuite du projet sur la base des données du sondage sur le taux de respect de la loi. Le rapport d'analyse a été soumis à la direction de la Commission le 17 janvier 2012 avec une présentation des résultats. De plus, les résultats de cette recherche ont fait l'objet en février 2012 d'un article dans la revue *Regards sur le travail*, publié par le ministère du Travail.

En ce qui a trait aux conditions de travail des travailleurs migrants, les recommandations adressées à la direction de la Commission au mois de janvier 2010 ont ouvert la voie à l'expérimentation d'une stratégie de surveillance des employeurs qui embauchent cette main-d'œuvre. Elles ont également alimenté les travaux d'un comité interministériel permanent coordonné par le ministère du Travail au sein duquel la Commission est représentée.

**3** Le 27 janvier 2009, un cadre de réalisation pour un projet de mécanisme permanent d'écoute opérationnelle, de traitement et de transmission des informations a été mis en place. L'approche retenue consiste à tenir semestriellement un groupe de discussion, composé de membres du personnel de la Commission, sur un thème lié à des phénomènes émergents du marché du travail. Depuis la mise en place de ce mécanisme, trois rencontres ont été tenues. Ces rencontres ont porté respectivement sur les agences de placement de personnel, sur le travail atypique et sur les travailleurs dans le secteur de l'économie du savoir. L'information recueillie lors de ces rencontres a été diffusée sur le site intranet de la Commission.

**4** Le 1<sup>er</sup> colloque de la Commission des normes du travail s'est tenu à Montréal, le 1<sup>er</sup> novembre 2011 avec une participation qui a dépassé les attentes. En effet 457 personnes se sont inscrites, alors que l'objectif était d'accueillir 300 participants. Sur le thème « Les nouvelles réalités du travail: enjeux et pistes de solution », cinq sujets ont été abordés :

- // les conditions de travail des salariés non syndiqués au Québec ;
- // la flexibilité du travail et la rémunération adéquate des salariés ;
- // les travailleurs étrangers temporaires : état des lieux et perspectives d'avenir ;
- // la prévention du harcèlement psychologique au travail ;
- // les nouveaux modèles d'organisation des entreprises et leurs impacts.

Cette rencontre conviait les participants à venir partager leurs points de vue sur les enjeux découlant des transformations observées dans le monde du travail au cours des dernières décennies. Le colloque constituait aussi une manifestation concrète de la volonté de la Commission de bien orienter ses activités futures. Des statistiques obtenues par l'intermédiaire du site d'inscription QVC-Inscript ont dévoilé que, sur un total de 313 répondants, 49 % des participants venaient du secteur privé, 24 % d'organismes à but non lucratif et 13 % du secteur public. Par ailleurs, les petites entreprises (99 employés et moins) étaient représentées dans une proportion de 58 %.

**5** La Commission a terminé la mise à jour des données de l'enquête visant à mesurer le taux de respect des dispositions de la Loi sur les normes du travail, qui avait été menée en 2004 auprès de 4 000 salariés non syndiqués assujettis à cette loi et qui a été publiée en 2005. La firme responsable de la collecte des données a préparé un rapport préliminaire qui a été présenté au Comité de direction au mois d'avril 2011. Les résultats du sondage ont également fait l'objet d'analyses complémentaires par la Commission afin de cibler les caractéristiques des salariés victimes d'infractions à la loi. Ces travaux ont débouché sur la production d'un rapport, daté du mois d'août 2011, qui a été présenté au Conseil d'administration le 22 septembre 2011. Les faits saillants des résultats du sondage et des analyses complémentaires ont été présentés lors du colloque de la Commission qui s'est tenu le 1<sup>er</sup> novembre 2011. Le 10 novembre 2011, la Commission a mis en ligne

sur son site Internet le rapport complet de l'enquête de 2010 sur le taux de respect de la Loi. Les faits saillants des résultats de cette enquête ont également fait l'objet en février 2012 d'un article dans la revue *Regards sur le travail*, publié par le ministère du Travail.

**6** Le comité de travail mis sur pied par la Commission pour évaluer les effets des dispositions de la Loi sur les normes du travail relatives aux avis de licenciement collectif a mené ses travaux à terme. Son rapport à la direction a été déposé le 7 mars 2011.

En ce qui a trait à l'évaluation des effets des dispositions de la Loi sur les normes du travail en matière de réintégration en emploi, la direction de la Commission a pris la décision d'abandonner les travaux entourant la réalisation de cette cible du plan stratégique. Les données disponibles ne permettent pas pour l'instant d'effectuer une évaluation qui offrira des résultats probants à cet égard.

## ORIENTATION 2

AdAPTER NOS SERVICES À MESURE QU'ÉVOLUENT LES BESOINS DE NOTRE CLIENTÈLE, SELON NOTRE CAPACITÉ, EN MISANT SUR LA VOLONTÉ DES EMPLOYEURS ET DES SALARIÉS D'ASSUMER LES RESPONSABILITÉS QUE NOUS LEUR RECONNAISSEONS.

### AXE 3 - Traitement des demandes de services\*

#### OBJECTIF 5

D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges.

#### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
D'ici le 31 mars 2009 <sup>1</sup> , avoir assuré l'accès aux services centralisés.	Réalisé
<i>INDICATEUR: Date à laquelle l'accès aux services centralisés est donné.</i>	<i>Implantation des guichets régionaux le 20 avril 2009</i>
D'ici le 31 mars 2012, avoir élaboré et mis en œuvre une stratégie relative à la prestation de services multimode.	Non réalisé
<i>INDICATEURS:</i> // Date du dépôt de la stratégie; // État d'avancement des actions prévues.	
Avoir mesuré, d'ici le 31 mars 2011, les effets de la participation accrue des salariés et des employeurs à la résolution de leurs litiges sur le traitement des demandes de services.	Non réalisé
<i>INDICATEUR: Date du dépôt du rapport d'évaluation.</i>	

1. La date initialement prévue était le 31 décembre 2008.

\* Pour la Commission, constitue une demande de service, toute demande qui lui est adressée par la clientèle relativement à un sujet couvert par la Loi sur les normes du travail, la Loi sur la fête nationale ou leurs règlements.

### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission considère qu'une meilleure connaissance des normes du travail, de la part de l'employeur et du salarié, facilite l'application de la loi et conduit à une relation de travail plus juste et plus équilibrée. Afin d'atteindre cet objectif, la Commission a révisé sa prestation de services dans une optique de responsabilisation des employeurs et des salariés et avec une volonté de s'adapter aux besoins de sa clientèle, tout en ayant comme souci l'optimisation des ressources.

La Commission s'est ainsi dotée d'une structure favorisant la centralisation de la réception de l'ensemble des demandes de services qui lui sont adressées. S'appuyant sur ses quatorze bureaux régionaux existants, la Commission a mis en place cinq directions régionales. Depuis le 20 avril 2009, cinq guichets régionaux y sont implantés pour recevoir les demandes de services de la clientèle. Le guichet régional filtre et évalue la recevabilité de ces demandes et, pour les cas simples, en finalise le traitement. Les cas plus complexes sont dirigés vers les bureaux régionaux qui offrent des services d'enquête et de médiation.

Plusieurs interventions sont réalisées par le personnel de la Commission au bénéfice de la clientèle qui s'adresse à elle, sans qu'il y ait dépôt de plainte. Par exemple, une information plus spécifique donnée à un salarié, qui aurait peut-être porté plainte, sur ses droits et sur le traitement d'un dossier peut lui permettre de constater que les obligations de son employeur ne sont pas celles qu'il croyait, que le service que la Commission est en mesure de lui donner n'est pas celui qu'il recherche ou qu'un autre organisme serait plus à même de répondre à ses besoins. De même, en soutenant un salarié dans son intervention auprès de son employeur, certains outils produits par la Commission peuvent permettre de régler un dossier à la satisfaction de chacun sans qu'une plainte ait été déposée.

Tout en maintenant différents modes d'accès à ses services, la Commission privilégie le téléphone et son site Internet, où la clientèle peut se renseigner ou déposer une plainte. Au cours de l'exercice, la Commission a reçu environ 38 % des demandes de services de la clientèle par l'intermédiaire de son site Internet. Cette importante utilisation du dépôt d'une demande en ligne confirme le succès de l'orientation privilégiée par la Commission. Par ailleurs, ce mode d'accès

aux services de la Commission a eu pour conséquence de faire augmenter le nombre des plaintes. En effet, puisqu'il s'agit d'un écrit, la demande de service déposée en ligne est considérée comme une plainte.

En ce qui a trait à la mesure des effets de la participation accrue des salariés et des employeurs à la résolution de leurs litiges sur le traitement des demandes de services, les travaux réalisés à ce jour ont mis en lumière l'absence de mécanismes nécessaires pour procéder à une telle évaluation. Cette situation s'explique par le fait que la Commission a décidé de consacrer en priorité ses efforts à l'implantation et au suivi des guichets régionaux. Dans ce contexte, elle n'a pas donné suite à cet objectif dans le cadre de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2008-2012.

### // Le traitement des demandes de services

Le tableau qui suit présente le volume des demandes de renseignements acheminées à la Commission, selon leur mode de réception. On note une hausse de 11,7 secondes du délai moyen de prise en charge des appels. En effet, la Commission a voulu améliorer son service à la clientèle en permettant à un plus grand nombre d'appels d'intégrer sa file d'attente et, par le fait même, de diminuer le taux de rejet des appels.

On observe aussi une diminution de 36,7 % des consultations des capsules téléphoniques préenregistrées. Cette diminution peut être expliquée par l'utilisation du site Internet de la Commission par les citoyens. En fait, le site Internet offre de l'information plus complète, comparativement à celle présentée au moyen des capsules téléphoniques préenregistrées. De plus, l'information y est présentée de manière simplifiée et est illustrée par des exemples d'application pour la plupart des normes.

On observe une augmentation du nombre de téléchargements de publications de l'ordre de 15 %. La brochure *Les normes du travail au Québec* figure au premier rang avec ses 22 913 téléchargements. Le guide *Interprétation et jurisprudence* a été téléchargé pour sa part à 18 888 reprises.

**TABLEAU 6 ///** Demandes de renseignements

Mode de réception	2011-2012	2010-2011	Variation (%)
Appels pris en charge par les préposés	308 561	309 065	- 0,2
Délai moyen de prise en charge des appels (en secondes)	67	55,5	20,7
Consultations des capsules préenregistrées	50 182	79 300	- 36,7
Demandes de renseignements par courriel	21 011	22 262	- 5,6
Téléchargements de publications	220 125	191 493	15
Consultations du site Internet	ND*	2 154 474	ND*

\* Des problèmes de configuration avec le logiciel de données de statistiques NetTracker ont entraîné une compilation erronée de nos statistiques de fréquentation et des habitudes de consultation de nos visiteurs. Il est donc impossible de fournir des statistiques fiables en ce qui concerne la consultation de notre site Internet et les pages visualisées.

Les tableaux 7 à 12 présentent des résultats du traitement des demandes de services liées à des normes pécuniaires, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, à du harcèlement psychologique et à des normes administratives.

**TABLEAU 7 ///** Volume global de traitement des demandes de services\*

	2011-2012	2010-2011	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	16 769	15 927	5,3
Demandes reçues au cours de l'exercice	40 236	37 236	8,1
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	57 005	53 163	7,2
Demandes fermées sans plainte	5 842	6 156	-5,1
Plaintes fermées au cours de l'exercice	37 840	30 238	25,1
// Sans intervention juridique <sup>1</sup>	28 519	25 367	12,4
// Avec intervention juridique	9 321	4 871	91,4
Taux de traitement des demandes (%) <sup>2</sup>	76,6	68,5	8,1
// Sans plainte <sup>3</sup>	89,7	87,2	2,5
// Avec plainte <sup>4</sup>	74,9	65,6	9,3
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	13 323	16 769	-20,5

\* Les données de ce tableau ne comprennent pas les demandes de la clientèle relatives à des renseignements généraux, lesquelles sont présentées au tableau 6.

1 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

2 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

3 Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes sans plainte à traiter.

4 Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

**TABLEAU 8 ///** Demandes liées à des normes pécuniaires

	2011-2012	2010-2011	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	12 190	12 090	0,8
Demandes reçues au cours de l'exercice	19 643	17 403	12,9
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	31 833	29 493	7,9
Demandes fermées sans plainte	1 559	1 706	-8,6
Plaintes fermées au cours de l'exercice	21 849	15 597	40,1
// Sans intervention juridique <sup>1</sup>	14 236	12 580	13,2
// Avec intervention juridique	7 613	3 017	152,3
Taux de traitement des demandes (%) <sup>2</sup>	73,5	58,7	14,8
// Sans plainte <sup>3</sup>	83,3	79,7	3,6
// Avec plainte <sup>4</sup>	72,9	57,0	15,9
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	8 425	12 190	-30,9
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Demandes fermées sans plainte	7,5	6,3	19,0
// Plaintes fermées sans intervention juridique	54,3	47,9	13,4
// Plaintes fermées avec intervention juridique	955,7	686,6	39,2

1 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

2 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

3 Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.

4 Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

**TABLEAU 9 ///** Demandes liées à une pratique interdite

	2011-2012	2010-2011	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	1 360	1 086	25,2
Demandes reçues au cours de l'exercice	5 707	5 709	0,0
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	7 067	6 795	4,0
Demandes fermées sans plainte	1 322	1 294	2,2
Plaintes fermées au cours de l'exercice	4 197	4 141	1,4
// Sans dépôt à la CRT <sup>1</sup>	3 589	3 536	1,5
// Après dépôt à la CRT	608	605	0,5
/// Sans audience devant la CRT	571	557	2,5
/// Après audience devant la CRT	37	48	-22,9
Taux de traitement des demandes (%) <sup>2</sup>	78,1	80,0	-1,9
// Sans plainte <sup>3</sup>	93,4	92,0	1,4
// Avec plainte <sup>4</sup>	74,3	76,9	-2,6
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	1 548	1 360	13,8

**TABLEAU 9 ///** Demandes liées à une pratique interdite - *suite...*

	2011-2012	2010-2011	Variation (%)
<b>Délai moyen de traitement (en jours)</b>			
// Demandes fermées sans plainte	5,5	5,6	-1,8
// Plaintes fermées sans dépôt à la CRT	57,2	43,4	31,8
// Plaintes fermées après dépôt à la CRT	420,2	450,9	-6,8
/// Sans audience devant la CRT	406,0	436,4	-7,0
/// Après audience devant la CRT	639,1	619,5	3,2

1 CRT : Commission des relations du travail.

2 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

3 Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.

4 Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

**TABLEAU 10 ///** Demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante

	2011-2012	2010-2011	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	2 128	1 769	20,3
Demandes reçues au cours de l'exercice	8 191	7 537	8,7
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	10 319	9 306	10,9
Demandes fermées sans plainte	1 307	1 384	-5,6
Plaintes fermées au cours de l'exercice	6 742	5 794	16,4
// Sans dépôt à la CRT <sup>1</sup>	5 817	4 745	22,6
// Après dépôt à la CRT	925	1 049	-11,8
/// Sans audience devant la CRT	859	971	-11,5
/// Après audience devant la CRT	66	78	-15,4
Taux de traitement des demandes (%) <sup>2</sup>	78,0	77,1	0,9
// Sans plainte <sup>3</sup>	92,2	87,2	5,0
// Avec plainte <sup>4</sup>	75,7	75,1	0,6
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	2 270	2 128	6,7
<b>Délai moyen de traitement (en jours)</b>			
// Demandes fermées sans plainte	5,7	5,1	11,8
// Plaintes fermées sans dépôt à la CRT	52,6	47,2	11,4
// Plaintes fermées après dépôt à la CRT	439,2	463,2	-5,2
/// Sans audience devant la CRT	423,3	451,7	-6,3
/// Après audience devant la CRT	647,1	606,7	6,7

1 CRT : Commission des relations du travail.

2 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

3 Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.

4 Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

**TABLEAU 11 /// Demandes liées à du harcèlement psychologique**

	2011-2012	2010-2011	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	777	705	10,2
Demandes reçues au cours de l'exercice	4 050	4 237	-4,4
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	4 827	4 942	-2,3
Demandes fermées sans plainte	1 230	1 332	-7,7
Plaintes fermées au cours de l'exercice	2 900	2 833	2,4
// Sans dépôt à la CRT <sup>1</sup>	2 734	2 652	3,1
// Après dépôt à la CRT	166	181	-8,3
// Sans audience devant la CRT	159	173	-8,1
// Après audience devant la CRT	7	8	-12,5
Taux de traitement des demandes (%) <sup>2</sup>	85,6	84,3	1,3
// Sans plainte <sup>3</sup>	92,6	93,7	-1,1
// Avec plainte <sup>4</sup>	82,9	80,5	2,4
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	697	777	-10,3
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Demandes fermées sans plainte	6,0	5,5	9,1
// Plaintes fermées sans dépôt à la CRT	66,9	59,1	13,2
// Plaintes fermées après dépôt à la CRT	536,6	608,4	-11,8
// Sans audience devant la CRT	523,4	587,9	-11,0
// Après audience devant la CRT	836,0	1 053,5	-20,6

<sup>1</sup> CRT : Commission des relations du travail.<sup>2</sup> Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.<sup>3</sup> Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.<sup>4</sup> Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.**TABLEAU 12 /// Demandes liées à des normes administratives**

	2011-2012	2010-2011	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	314	277	13,4
Demandes reçues au cours de l'exercice	2 645	2 350	12,6
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	2 959	2 627	12,6
Demandes fermées	2 576	2 313	11,4
Taux de traitement des demandes (%) <sup>1</sup>	87,1	88,0	-0,9
// Sans plainte <sup>2</sup>	88,7	88,0	0,7
// Avec plainte <sup>3</sup>	86,7	88,1	-1,4
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	383	314	22,0

<sup>1</sup> Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.<sup>2</sup> Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.<sup>3</sup> Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

À la lecture des tableaux qui précédent, on constate une augmentation globale de 8,1 % des demandes reçues au cours de l'exercice. La hausse est de 12,9 % pour les demandes liées à des normes pécuniaires, de 12,6 % en matière de normes administratives et de 8,7 % pour celles qui sont liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Pour les demandes liées à du harcèlement psychologique, on observe toutefois une légère diminution.

Des tableaux qui précédent, on peut également constater une importante variation à la hausse du nombre global de plaintes fermées par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable à la fermeture de plaintes pécuniaires, ainsi qu'il apparaît au tableau 8. En effet, le règlement hors cour des plaintes déposées par plus de 4 000 responsables en services de garde (RSG) a mené à la fermeture de nombreux dossiers. Il est par ailleurs intéressant de souligner que ces personnes ont reçu, à titre de règlement hors cour, une somme globale de près de 18,5 millions de dollars. La plupart d'entre elles ont ainsi reçu une somme d'environ 3 900 \$. Le règlement de ces dossiers a également eu pour conséquence de hausser le taux de traitement des demandes et de diminuer le nombre de demandes en traitement de façon globale, à la fin de l'exercice. La fermeture de ces nombreux dossiers a également eu pour conséquence de faire augmenter de 39,2 % le délai moyen de traitement des plaintes pécuniaires fermées avec intervention juridique, puisque le traitement des plaintes des RSG avait débuté dès le dépôt des premières plaintes en 2002.

Le délai moyen de traitement des demandes fermées sans plainte a également connu une augmentation pour les demandes liées à des normes pécuniaires, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et à du harcèlement psychologique. Cette hausse varie de 9,1 % à 19 %. Il importe cependant de noter que cette variation se traduit par une augmentation du délai de 0,5 à seulement 1,2 jour.

De même, le délai des plaintes fermées sans recours aux tribunaux a connu une augmentation variant de 11,4 % à 31,8 % pour tous les types de plainte. Cette augmentation est attribuable notamment :

- // à une hausse globale de 5,3 % des demandes en inventaire à la fin du dernier exercice ;
- // à une hausse globale de 8,1 % des demandes reçues au cours de l'exercice ;
- // à des contraintes relatives aux ressources humaines.

En effet, depuis le début du présent exercice, la Commission a vécu le départ à la retraite de 24 ressources liées aux services à la clientèle avant intervention juridique. Ces départs, jumelés à certains impératifs liés au recrutement du personnel, ont eu un impact sur la capacité de la Commission à traiter les demandes de services ainsi que sur leur délai de traitement. L'augmentation de 22 % des demandes liées à une norme administrative en traitement à la fin de l'exercice est aussi due, en grande partie, à ces contraintes relatives aux ressources humaines.

Les tableaux 13 et 14 présentent les résultats du traitement des activités de médiation et des demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail.

Le tableau 13 montre que le volume des médiations offertes par la Commission, acceptées, annulées, effectuées avec entente et effectuées sans entente, a augmenté. Le ratio des médiations effectuées par rapport aux médiations offertes est resté stable. Il était de 80,2 % pour l'exercice précédent, il est de 80,8 % pour l'exercice en cours. Il en est de même pour le taux de règlement, qui est de 69,2 % pour l'exercice en cours, comparativement à 67,9 % pour l'exercice précédent. On constate enfin une diminution de 33 % des désistements des salariés par rapport au dernier exercice.

**TABLEAU 13 /// Activités de médiation**

	2011-2012	2010-2011	Variation (%)
Médiations offertes	5 737	5 051	13,6
Médiations acceptées	4 868	4 238	14,9
Médiations annulées	233	186	25,3
Médiations effectuées	4 635	4 052	14,4
// Avec entente	3 209	2 752	16,6
// Sans entente	1 272	1 070	18,9
// Désistement <sup>1</sup>	154	230	-33,0
Taux de règlement (%) <sup>2</sup>	69,2	67,9	1,3

1 Il y a désistement lorsque le salarié décide de retirer sa plainte en cours de médiation.

2 Proportion des médiations qui se concluent par une entente par rapport au total des médiations effectuées.

**TABLEAU 14 /// Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail**

	2011-2012	2010-2011
Demandes en traitement au début de l'exercice	4	15
Demandes reçues au cours de l'exercice	206	189
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	210	204
Demandes fermées au cours de l'exercice	198	200
// Autorisées	178	176
// Refusées	13	17
// Désistements	7	7
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	12	4
Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées	5 662	5 269

Le tableau 14 montre que le volume des demandes adressées à la Commission par des employeurs qui souhaitent être exceptionnellement autorisés à étaler la durée de la semaine normale de travail a augmenté. Ce tableau montre également qu'une large proportion des demandes fermées au cours de cette période ont été autorisées. Enfin, il y a lieu de rappeler que, conformément à l'objectif 2 de son plan stratégique, la Commission mène des activités de surveillance de l'application de la loi en matière d'étalement des heures de travail.

**TABLEAU 15 ///** Demandes de révision

	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Demandes en traitement au début de l'exercice	43	25
Demandes reçues au cours de l'exercice	859	529
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	902	554
Demandes réglées au cours de l'exercice	824	511
// Accordées	214	170
// Refusées	595	319
// Régliées sans la nécessité d'une décision <sup>1</sup>	15	22
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	78	43

<sup>1</sup> Le règlement d'une demande sans la nécessité d'une décision peut découler du retrait de la demande, d'un accord conclu entre les parties avant l'intervention ou de la reprise d'une intervention de la Commission dans des cas où les éléments de preuve requis du salarié sont finalement fournis.

À la lecture du tableau 15, on constate que le total des demandes à traiter au cours de l'exercice a augmenté de façon importante, passant de 554 au cours de l'exercice précédent à 902 pour le présent exercice. Cet accroissement s'explique en bonne partie par la nouvelle approche qu'a adoptée la Commission à l'égard de la fermeture de plaintes considérées comme non recevables. En effet, l'utilisation du formulaire en ligne rend possible le dépôt d'une plainte pour laquelle les conditions d'ouverture ne sont pas rencontrées. Auparavant, lorsque l'inspecteur-enquêteur estimait la plainte non recevable, il en informait le salarié et lui expliquait les motifs de la décision. À ce moment, il était usuel de recevoir un désistement de la part du salarié, ce qui avait pour conséquence d'augmenter indûment le taux des désistements. Dans le but de recueillir des résultats reflétant de manière plus juste la situation des désistements, la Commission a modifié son approche à l'égard de la fermeture des plaintes considérées comme non recevables. Depuis, lorsqu'une plainte ne remplit pas les conditions d'ouverture, elle est fermée par la Commission dès l'analyse de la recevabilité. Un avis est alors envoyé au salarié pour l'informer de la fermeture de la plainte et pour l'aviser de son droit de demander la révision de cette décision. Avec cette nouvelle approche, le taux de désistement a diminué et, en corollaire, le taux de demande de révision a augmenté. Par ailleurs, malgré le nombre élevé de demandes de révision, la majorité des décisions de fermeture sont maintenues.

## OBJECTIF 6

D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission.

### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

#### Cibles et indicateurs

D'ici le 15 septembre 2009<sup>1</sup>, avoir défini et fait approuver les engagements des services à la clientèle et avoir produit l'outil d'évaluation de la qualité et de la satisfaction.

*INDICATEUR : Date de l'approbation des engagements et de l'outil d'évaluation.*

#### Résultats 2011-2012

Réalisé

*le 9 septembre 2009*

D'ici le 31 mars 2010, avoir commencé à utiliser l'outil d'évaluation de la qualité des services fournis et de la satisfaction de la clientèle.

*INDICATEUR : Date à laquelle l'outil d'évaluation est utilisé.*

Réalisé

*le 9 mars 2010*

À compter du 1<sup>er</sup> avril 2010, mesurer annuellement le degré de satisfaction de la clientèle par rapport à nos engagements relatifs à l'offre de service.

*INDICATEUR : Date du dépôt du rapport d'évaluation.*

Réalisé

*le 22 mars 2011*

1. La date initialement prévue était le 31 mars 2009.

#### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Le mécanisme continu d'évaluation de la qualité des services de la Commission a été implanté officiellement le 15 novembre 2010. La Commission a mis ce mécanisme en œuvre pour l'évaluation des demandes de services traitées et fermées, par téléphone, dans les guichets régionaux. À la suite de l'installation de la technologie de réponse vocale interactive, la Commission a de plus opté pour un sondage téléphonique sans intervieweur ni échantillon, au moyen de son nouveau système téléphonique. Un premier sondage a été effectué du 15 novembre 2010 au 28 février 2011. Les résultats obtenus ont fait l'objet d'une analyse et d'un rapport à la direction de la Commission.

Un second sondage a été réalisé d'octobre 2011 à février 2012. Il permettra à la Commission d'évaluer un second service, soit le traitement des plaintes

pécuniaires fermées sans intervention juridique sur tout le territoire du Québec. L'analyse des résultats de ce sondage est en cours.

## OBJECTIF 7

D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats.

### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

#### Cibles et indicateurs

Avoir posé le diagnostic de la qualité des relations entre clients et avocats d'ici le 30 septembre 2008.

*INDICATEUR: Date du dépôt du rapport sur le diagnostic.*

Avoir élaboré et mis en œuvre, d'ici le 31 mars 2009, un plan d'action visant la qualité des services et la clarté de l'information sur les procédures judiciaires.

*INDICATEUR: Atteinte des cibles fixées dans le plan d'action.*

#### Résultats 2011-2012

Réalisé

*le 6 juillet 2008*

Réalisé

*100 % des cibles atteintes*

### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif a été atteint. L'énoncé de l'appréciation de son atteinte figure dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009<sup>8</sup>.

...

<sup>8</sup> Ce rapport peut être consulté dans le site de la Commission à l'adresse [www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca).

## OBJECTIF 8

D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre.

### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

#### Cibles et indicateurs

Avoir révisé au 1<sup>er</sup> avril 2008, la politique sur la qualité des services fournis.

*INDICATEUR: Date du dépôt de la politique.*

#### Résultats 2011-2012

Réalisé

*le 1<sup>er</sup> avril 2008*

Avoir mis en œuvre le nouveau cadre de gestion de la qualité et rendre compte des résultats d'ici le 31 mars 2009.

*INDICATEUR: Rendition de comptes dans le rapport annuel de gestion 2008-2009.*

Réalisé

*le 10 juin 2009*

#### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif a été atteint. L'énoncé de l'appréciation de son atteinte figure dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009<sup>9</sup>.

Le tableau 16 présente des résultats relatifs aux plaintes concernant la qualité des services offerts par la Commission.

TABLEAU 16 /// Plaintes concernant la qualité des services

	2011-2012	2010-2011
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1	2
Plaintes reçues au cours de l'exercice	77	111
Plaintes fermées au cours de l'exercice:	78	112
// plaintes fondées	5	15
// plaintes non fondées	73	97
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	0	1

Dans le tableau 16, on constate que 77 plaintes concernant les services rendus ont été adressées à la Commission au cours de l'exercice 2011-2012. Au cours de cette période, le traitement de 78 plaintes a été mené à terme. À la suite d'analyses, cinq des plaintes ont été considérées comme fondées. Ces plaintes ont fait l'objet d'un suivi. De plus, des recommandations ont été formulées afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des services. Chacune des plaintes fondées a mené à des mesures correctives. Les

plaintes fermées provenaient de 53 salariés, de 24 employeurs et d'un établissement d'enseignement. Le traitement de dossiers en matière de harcèlement psychologique a concerné 10 % des plaintes. Un engagement sur la promptitude dans les communications avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services est stipulé à la Déclaration de service aux citoyens. Dans 94,9 % des cas, la Commission a communiqué avec la clientèle à l'intérieur d'un délai de deux jours ouvrables ou moins.

9 Ce rapport peut être consulté dans le site de la Commission à l'adresse [www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca).

## AXE 4 - Services en ligne

### OBJECTIF 9

D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.

#### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

##### Cibles et indicateurs

Effectuer annuellement un recensement des meilleures pratiques ainsi que des nouvelles occasions d'affaires et actualiser le plan d'action, au besoin.

*INDICATEUR: Date du dépôt des recommandations.*

D'ici le 31 mars 2009<sup>1</sup>, avoir déposé un plan d'action sur les services en ligne intégrant les meilleures pratiques et les nouvelles occasions d'affaires.

*INDICATEUR: Date du dépôt du plan d'action.*

##### Résultats 2011-2012

Non réalisé  
pour l'exercice 2011-2012

Réalisé

*le 23 mars 2009*

D'ici le 31 mars 2012, avoir mis en œuvre les mesures prévues dans le plan d'action, particulièrement les suivantes :

// la mise en ligne du mécanisme relatif au dépôt des plaintes d'ici le 31 mars 2009<sup>2</sup>;

*INDICATEUR: Date de la mise en ligne du mécanisme.*

Réalisé

*le 27 avril 2009*

// l'évaluation, d'ici le 31 mars 2012, de l'opportunité d'offrir un espace personnel aux clients et d'arrimer cet espace avec le « dossier citoyen » gouvernemental, puis, le cas échéant, la mise en ligne de cet espace et l'arrimage de celui-ci avec ledit dossier;

*INDICATEURS:*

*/// Date de dépôt de l'étude.*

Réalisé

*le 23 mars 2009*

*/// Date de la création de l'espace personnel sur le site Web de la Commission.*

*/// Date de l'arrimage de l'espace personnel avec le « dossier citoyen » gouvernemental.*

// la mise en ligne, d'ici le 31 mars 2012, de nouveaux outils interactifs informationnels et transactionnels permettant, notamment, la tenue de séminaires.

*INDICATEUR: Nombre d'outils mis en ligne.*

Non réalisé

*Deux outils:*

*// Autodiagnostic dans le cadre de la campagne d'information sur le harcèlement psychologique au travail le 15 janvier 2010.*

*// Autodiagnostic sur les agences de placement de personnel le 27 juin 2011.*

1 La date initialement prévue était le 31 décembre 2008.

2 Cette cible diffère de celle qui a été initialement publiée.

### **Appréciation de l'atteinte de l'objectif**

Au cours du présent exercice, la Commission a poursuivi ses travaux permettant de consolider le traitement des plaintes reçues en ligne qui s'avère, ainsi qu'il a déjà été précisé, un mode de communication utilisé de plus en plus. Elle a également poursuivi l'exploration des médias sociaux comme moyen de joindre la clientèle en participant à différents groupes d'échanges. Enfin, elle a mis en ligne sur son site Internet un autodiagnostic destiné aux salariés, leur permettant d'identifier si leur emploi a été obtenu par l'intermédiaire d'une agence de placement de personnel.

Concernant la production de nouveaux outils interactifs informationnels et transactionnels, cette cible est considérée comme non réalisée en raison du fait que la Commission n'a pas mis en ligne d'outil pour la tenue de ses séminaires.

## ORIENTATION 3

# Miser sur un personnel compétent et mobilisé pour réaliser pleinement notre mission.

## AXE 5 - Développement des compétences et relève des effectifs

### OBJECTIF 10

D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre.

#### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

##### Cible et indicateur

Avoir adopté, d'ici le 31 mars 2009, l'offre de service actualisée, qui comprend un plan de déploiement de l'effectif.

*INDICATEUR: Date de l'adoption de l'offre de service actualisée.*

##### Résultats 2011-2012

Réalisé

*le 8 décembre 2009*

#### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif a été atteint. L'énoncé de l'appréciation de son atteinte figure dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Ce rapport peut être consulté dans le site de la Commission à l'adresse [www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca).

## OBJECTIF 11

D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre.

### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

#### Cibles et indicateurs

Avoir adopté le plan de relève des effectifs d'ici le 31 décembre 2009.

*INDICATEUR : Date de l'adoption du plan de relève des effectifs.*

Avoir mis en œuvre, d'ici le 31 mars 2012, 80 % des mesures inscrites dans le plan de relève des effectifs.

*INDICATEUR : Pourcentage des mesures mises en œuvre.*

#### Résultats 2011-2012

Réalisé

*le 23 mars 2010*

Non réalisé

76,5 %

### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a adopté, au mois de février 2010, une politique de gestion de la main-d'œuvre qui lui fournit un cadre général de référence. Elle avait aussi adopté, en 2009, une offre de service actualisée qui lui a permis de définir ses besoins de main-d'œuvre au regard de l'attraction et de la rétention du personnel ainsi que du développement des compétences et du transfert de l'expertise. Prenant appui sur ces informations, la direction de la Commission a adopté un plan de relève de ses effectifs au mois de mars 2010 et elle évalue en avoir réalisé 76,5 % des éléments mesurables.

## OBJECTIF 12

Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.

### NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

#### Cibles et indicateurs

1 D'ici le 31 mars 2009, poser un diagnostic sur la mobilisation, la fidélisation ainsi que l'attraction du personnel et recenser les meilleures pratiques en ces matières.

*INDICATEUR: Date du dépôt du rapport contenant des recommandations.*

#### Résultats 2011-2012

Réalisé

*le 26 mars 2009*

2 D'ici mars 2012, améliorer le taux de satisfaction des employés à l'égard de la qualité de vie au travail.

*INDICATEUR: Taux de satisfaction du personnel.*

Non réalisé

*87,9 %*

3 D'ici le 31 décembre 2010, avoir procédé à l'évaluation du rendement de tout le personnel, laquelle prend en compte les orientations stratégiques.

*INDICATEUR: Pourcentage des évaluations du rendement terminées.*

Non réalisé

*69,7 % du personnel régulier*

4 Avoir investi au moins 3 % de la masse salariale annuelle dans le maintien et le développement des compétences du personnel.

*INDICATEUR: Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation et au développement du personnel.*

Non réalisé

*2011-2012: 3,2 %*

*2010-2011: 2,1 %*

*2009-2010: 3,3 %*

*2008-2009: 3,0 %*

5 D'ici le 31 mars 2009, avoir adopté un programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.

*INDICATEUR: Date de l'adoption du programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.*

Réalisé

*le 23 mars 2009*

6 D'ici le 31 mars 2012, avoir mis en œuvre le programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.

*INDICATEUR: Taux de respect des dates prévues pour la mise en œuvre des mesures inscrites dans le programme.*

Réalisé

*100 %*

#### Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans le contexte actuel de rareté de la main-d'œuvre, les priorités de la Commission concernent l'attraction et la fidélisation du personnel nécessaire, le développement des

compétences ainsi que le transfert de l'expertise. La Commission veille donc à promouvoir la qualité de vie au travail afin de fournir un milieu de qualité à tout son personnel et de favoriser sa mobilisation et son engagement et, par voie de

conséquence, l'efficacité organisationnelle. Ainsi, elle estime primordial que ses préoccupations en matière de qualité de vie au travail fassent partie intégrante de son activité globale et guident sa gestion des ressources humaines. À titre d'exemple, au cours de l'exercice 2011-2012, la Commission a maintenu :

- // la promotion du programme d'aide aux employés ;
- // l'encouragement à participer à des activités physiques, en remboursant 25 % du coût de l'activité jusqu'à concurrence de 100 \$ par année ;
- // les services d'une infirmière pour effectuer des prises de sang et des tests de dépistage ;
- // l'évaluation du rendement du personnel. Au cours de l'exercice 2011-2012, 319 des 458 employés réguliers en poste au 31 mars 2012 ont été évalués par leur gestionnaire, ce qui représente un taux de 69,7 %. Les mouvements de personnel, conjugués à la nécessité d'une période de travail suffisante pour réaliser une évaluation du rendement, expliquent principalement l'impossibilité d'effectuer, au cours de l'exercice, l'évaluation de tout le personnel régulier en poste au 31 mars 2012.

Les résultats du sondage sur la qualité de vie au travail, mené du 24 janvier au 4 février 2011 et auquel ont participé 77 % des employés, ont permis de constater une légère baisse de 1,1 % du taux de satisfaction du personnel. La proportion des employés ayant répondu au sondage qui se sont déclarés assez satisfaits ou très satisfaits est de 87,9 % en 2011, comparativement à 89 % en 2007. Pour faire suite à ce sondage, les unités administratives ont été invitées à réaliser des groupes de discussion avec leurs employés afin de trouver des solutions aux problèmes qui affectent la qualité de vie au travail et de traduire les solutions retenues en gestes concrets.

Enfin, l'engagement de la Commission en matière de formation et de développement de son personnel est reflété dans les résultats inscrits au tableau 17. L'objectif annuel d'investissement a été atteint pour trois des quatre années que couvre le plan stratégique, l'exercice 2010-2011 étant l'exception.

**TABLEAU 17 /// Formation et développement du personnel**

<b>PERSONNEL D'ENCADREMENT</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Total de jours-personnes de formation	138	117
Moyenne de jours par employé	4,2	4,0
Dépenses totales (sans les salaires)	52 229 \$	43 636 \$
Dépenses totales (y compris les salaires)	108 478 \$	92 388 \$
Pourcentage de la masse salariale alloué	3,5 %	2,9 %
<b>ENSEMBLE DU PERSONNEL (Y COMPRIS LES CADRES)</b>		
Total de jours-personnes de formation	2 793	1 245
Moyenne de jours par employé	5,1	2,4
Dépenses totales (sans les salaires)	296 409 \$	258 420 \$
Dépenses totales (y compris les salaires)	875 461 \$	551 639 \$
Pourcentage de la masse salariale alloué	3,2 %	2,1 %
<b>CATÉGORIE DE DÉPENSES RÉALISÉES (SANS LES SALAIRES)</b>		
Congrès, colloques, études et perfectionnement <sup>1</sup>	192 644 \$	128 398 \$
Frais de déplacement	103 765 \$	130 021 \$
<b>Total</b>	<b>296 409 \$</b>	<b>258 420 \$</b>

<sup>1</sup> La source d'information sur les dépenses réalisées de la Catégorie congrès, colloques, études et perfectionnement provient d'un nouveau rapport de gestion. L'information de 2010-2011 a donc dû être retraitée pour la rendre comparable.

## Les ressources informationnelles

Afin de maximiser l'utilisation des ressources informationnelles, d'optimiser ses façons de faire et de répondre aux exigences de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement<sup>11</sup> ainsi qu'un cadre de gouvernance et de gestion en matière de ressources informationnelles, la Commission a consolidé ses acquis et instauré une nouvelle gouvernance des ressources informationnelles.

Ainsi, la Commission a créé une nouvelle direction générale et lui a confié de nouvelles responsabilités en matière de gestion de projets et d'architecture d'entreprise, tant sur le plan de l'élaboration qu'au regard du suivi de son portefeuille de projets corporatifs.

De plus, les meilleures pratiques en gestion de projet sont utilisées afin d'optimiser les investissements en matière de ressources informationnelles et d'appuyer les choix stratégiques de la Commission.

Les dépenses récurrentes du présent exercice en matière de ressources informationnelles ont été engagées principalement pour le maintien des opérations : d'une part, pour les systèmes informatiques, tels que le système de mission, les systèmes sectoriels, les interfaces et les sites Internet et intranet et, d'autre part, pour les infrastructures technologiques et téléphoniques en soutien aux activités de mission de la Commission.

**TABLEAU 18 ///** Investissements en matière de ressources informationnelles

Fonctions	2011-2012		2010-2011	
	Dépenses récurrentes (000 \$)	Développement <sup>1-2</sup> (000 \$)	Dépenses récurrentes (000 \$)	Développement <sup>1-2</sup> (000 \$)
Rémunération <sup>3</sup>	3 112	0	2 418	163
Acquisition (matériel et logiciel)	399	0	399	0
Acquisition de services	3 319	0	3 328	199
Autres frais	21	0	28	0
<b>Totaux</b>	<b>6 851</b>	<b>0</b>	<b>6 173</b>	<b>362</b>

1 Les projets de développement de 100 000 \$ et plus.

2 La mise en place du projet de prestation électronique de services s'est terminée en 2010-2011. Aucun développement n'a été réalisé en 2011-2012, compte tenu que la Commission a effectué les travaux à la consolidation et à l'amélioration de son système de mission et de ses infrastructures technologiques.

3 Les responsabilités de l'équipe du pilotage des systèmes informatiques et de l'exploitation des données de gestion ont été rapatriées à l'intérieur de la nouvelle Direction générale des ressources informationnelles et de l'architecture d'entreprise.

En matière de systèmes d'information, d'amélioration des infrastructures et de projets, la Commission a :

- // poursuivi les travaux visant l'amélioration des fonctionnalités du système de gestion des interventions, de même que de l'environnement informationnel pour la production de diverses informations de gestion ;
- // finalisé des travaux à son système de mission à la suite de la modification du Registre des entreprises du Québec, un intrant majeur de son fichier des employeurs ;
- // soutenu la Direction des affaires juridiques dans le traitement du dossier des responsables de services de garde ;
- // finalisé la migration vers une version plus récente de son système de gestion financière ;
- // achevé des travaux liés à la gestion sécuritaire des accès aux renseignements personnels concernant les salariés dans le système de mission de façon que ces informations soient accessibles en temps voulu, de la manière requise et par une personne autorisée ;
- // déposé l'analyse préliminaire pour l'évolution de l'intranet ;
- // procédé à la préparation d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle salariée ;
- // commencé la mise à la conformité du site Internet aux nouveaux standards d'accessibilité du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées visuellement ;
- // mis en place une application mobile, maPaye, permettant aux jeunes de consigner leurs heures travaillées ;
- // entrepris une étude de faisabilité pour la mise en place d'une version mobile du site Internet, et une autre pour la conversion de l'application mobile maPaye en version accessible sur le site Internet ;
- // priorisé l'amorce des travaux visant la mise en place d'un outil de recherche dans le cadre de l'évolution de son site intranet ;
- // entrepris le renouvellement de son système de visioconférence de façon à répondre à l'évolution des besoins d'affaires et d'optimiser ses façons de faire ;
- // entrepris le renouvellement de son équipement de cœur de réseau de télécommunication de façon à répondre à l'évolution des besoins de sécurité et d'utilisation d'outils modernes.

## La sécurité de l'information

La Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement<sup>12</sup> est entrée en vigueur le 13 juin 2011. Cette loi établit un cadre de gouvernance et de gestion en matière de ressources informationnelles applicable aux ministères et à la plupart des organismes publics.

Au cours du présent exercice, la Commission a aussi élaboré un plan d'action de sécurité intégrée de l'information numérique pour la période de 2011-2014. Dans le cadre de la mise en œuvre de ce plan, la Commission a effectué des tests d'intrusion et de vulnérabilité des systèmes soutenant ses prestations électroniques de service et un test de relève de ses systèmes informatiques critiques afin d'assurer leur rétablissement en cas de sinistre majeur.

## Les ressources financières

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Elle vise à mettre en place les ressources nécessaires à l'exercice de sa mission et à effectuer les investissements requis pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts à sa clientèle, tout en tenant compte de sa capacité financière. Elle transmet sa planification budgétaire annuelle et quinquennale au Secrétariat du Conseil du trésor et produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales.

En ce qui concerne ses prévisions en matière de revenus, la Commission a maintenu le taux de cotisation des employeurs à 0,08 % des salaires admissibles.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, la Commission a continué d'exercer une gestion serrée de ses dépenses, de sorte qu'elle a dégagé un excédent des produits sur les charges de 6 178 710 \$. Au cours de l'exercice précédent, l'excédent des produits sur les charges était de 9 122 527 \$. Il y a lieu de souligner que la mise en application de certaines mesures de réduction des dépenses découlant du discours sur le budget du gouvernement du Québec du 30 mars 2010 forme une part de cet excédent.

Enfin, la contribution de la Commission au fonds de la Commission des relations du travail en vue de pourvoir aux dépenses engagées par cette dernière relativement aux recours exercés par des salariés en vertu de la Loi sur les normes du travail a été fixée par décret à 7 106 400 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2012. Le montant pour l'exercice précédent étant de 7 582 600 \$, cela correspond à une baisse de 6,3 %.

## La gestion des risques

Au cours de l'exercice 2011-2012, une mise à jour de l'évaluation des risques et des contrôles en matière de ressources financières et de ressources informationnelles liées au système financier a été effectuée. Cette analyse permet de conclure que les niveaux de risque sont faibles et sous contrôle.

## Le coût de la mission selon la fonction

Le tableau 19 indique que l'exercice des fonctions liées à la mission de la Commission représente, pour l'exercice 2011-2012, des dépenses totalisant 51,6 millions de dollars, soit 87,9 % des dépenses totales de la Commission. La différence correspond à la contribution au fonds de la Commission des relations du travail.

**TABLEAU 19 /// Répartition du coût de la mission selon la fonction**

Fonctions	2011-2012		2010-2011	
	Coût (000 \$)	% du total	Coût (000 \$)	% du total
Information et renseignements sur les normes du travail	7 178	12,2	7 143	13,3
Surveillance de l'application de la loi et recommandations au ministre	1 894	3,2	1 995	3,7
Interventions de la Commission au regard des demandes de services <sup>1-2</sup>	37 098	63,2	31 873	59,5
Médiation entre les salariés et les employeurs	5 422	9,3	4 979	9,3
<b>Sous-total: coût de la mission</b>	<b>51 592</b>	<b>87,9</b>	<b>45 990</b>	<b>85,8</b>
Remboursement de dépenses de la CRT <sup>3</sup>	7 106	12,1	7 583	14,2
<b>Total</b>	<b>58 698</b>	<b>100,0</b>	<b>53 573</b>	<b>100,0</b>

1. Inclut un montant de 12 359 312 \$ relatif à la représentation des salariés par les avocats de la Commission. Ce montant était de 10 238 974 \$ pour l'exercice 2010-2011.

2. La Commission a consacré des ressources supplémentaires pour réduire ses inventaires de demandes de services, haussant ainsi de façon importante le coût global des interventions.

3. CRT : Commission des relations du travail.

## Le coût unitaire des services rendus

En tant qu'organisme public, la Commission doit combiner sa préoccupation de centrer ses interventions sur sa mission avec celle d'offrir à sa clientèle des services de qualité, au meilleur coût. Le tableau 20 présente le coût unitaire des principaux services de la Commission pour l'exercice 2011-2012. Il comprend l'ensemble des dépenses directes et indirectes liées à chacune des étapes du processus opérationnel, de même qu'une proportion des dépenses de soutien administratif. Par exemple, le calcul du coût unitaire du traitement d'une demande de services terminée liée à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante comprend des dépenses imputables à la réception de la demande de services, à l'aide-conseil en matière juridique, aux services administratifs ainsi qu'à la représentation juridique du salarié auprès des tribunaux, le cas échéant.

**TABLEAU 20 // Coût unitaire des services rendus à la clientèle**

Services	2011-2012		2010-2011	
	Volume	Coût unitaire (\$)	Volume	Coût unitaire (\$)
<b>Demandes de renseignements</b>	329 572	14	331 327	14
<b>Traitement des demandes de services liées à</b>				
// une norme péquinaire <sup>1</sup>	23 408	926	17 303	1 058
// une pratique interdite	5 519	501	5 435	421
// un congédiement fait sans une cause juste et suffisante	8 049	884	7 178	823
// du harcèlement psychologique	4 130	1 239	4 165	1 212
<b>Médiation entre les salariés et les employeurs<sup>2</sup></b>	4 635	1 170	4 052	1 229
<b>Interventions de surveillance de l'application de la loi<sup>3</sup></b>	1 712	916	3 058	563

1 Par rapport à 2010-2011, le règlement hors cour des plaintes déposées par des responsables de services de garde a permis la fermeture de plus de 4 000 dossiers.

2 En 2011-2012, plus de salariés et d'employeurs ont accepté le processus de médiation dans le but de régler leurs mésententes et la Commission a consacré davantage de ressources à cette activité.

3 Les coûts de mise en place de la structure d'intervention auprès des agences de placement de personnel ont fait augmenter le coût unitaire des interventions préventives.

## Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014

La Commission s'est dotée d'une politique d'application des mesures de réduction des dépenses pour la période 2010-2014. Cette politique, adoptée par le conseil d'administration le 2 décembre 2010, donne suite à l'adoption de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette<sup>13</sup>. La politique a été approuvée par le gouvernement le 16 février 2011. Elle comporte des mesures sur la masse salariale et sur les dépenses de fonctionnement de nature administrative, dont certaines portent sur la publicité, la formation et les déplacements.

Le tableau 21 présente les cibles de réduction au terme de l'exercice 2013-2014 et celles pour l'exercice 2011-2012, de même que les réductions réalisées en 2011-2012.

**TABLEAU 21 /// Mesures de réduction des dépenses**

	Cible de réduction au terme de l'exercice 2013-2014	Cible de réduction au terme de l'exercice 2011-2012	Réduction réalisée en 2011-2012
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	759 785	531 850	531 850
Dépenses de publicité, formation et déplacement	263 355	263 355	263 355
Rémunération	1 324 840	962 420	662 420

La politique prévoit une réduction progressive des dépenses de fonctionnement de nature administrative pour atteindre au moins 10 % en 2013-2014 par rapport aux dépenses réelles de 2009-2010. De 2010-2011 à 2013-2014, la cible est respectivement de 4, 7, 9 et 10 %, soit 531 850 \$ pour 2011-2012. Quant aux dépenses de publicité, formation et déplacement, la cible de réduction globale est de 25 % des dépenses réelles de 2009-2010 pour chacun des quatre exercices financiers, soit 263 355 \$. En ce qui concerne la rémunération, la politique prévoit qu'elle doit être réduite de 1 % de la dépense réelle de 2009-2010 pour l'exercice 2010-2011. Cet effort de réduction doit être récurrent et augmenté à chaque exercice financier du même montant jusqu'en 2013-2014. Ainsi, pour 2011-2012, la cible de réduction s'élève à 662 420 \$. En 2010-2011 et 2011-2012, la Commission a respecté l'ensemble de ces cibles de réduction.

# Les états financiers

## Table des matières

Rapport de la direction .....	70
Rapport de l'auditeur indépendant .....	71
États financiers .....	72
État des résultats .....	72
État de la situation financière .....	73
État de la variation des actifs financiers nets .....	74
État des flux de trésorerie .....	75
Notes complémentaires .....	76

## Rapport de la direction

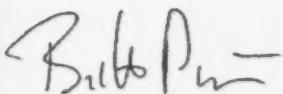
Les états financiers de la Commission des normes du travail (Commission) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'adoption au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Il peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Mme Brigitte Pelletier  
Présidente-directrice générale



Diane Leblanc, ASC  
Vice-présidente des services à l'organisation  
et des communications

Québec, le 17 mai 2012

# Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

## Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des normes du travail, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012, l'état des résultats, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

### *Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

### *Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

### *Opinion*

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des normes du travail au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

## Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01)*, je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 17 mai 2012

**État des résultats  
de l'exercice clos le 31 mars 2012**

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>REVENUS</b>		
Cotisations des employeurs (note 3)	63 820 515 \$	62 240 830 \$
Intérêts	749 670	334 770
Autres (note 4)	306 460	119 483
	<b><u>64 876 645</u></b>	<b><u>62 695 083</u></b>
<b>CHARGES</b>		
Traitements et avantages sociaux	36 266 662	31 718 558
Services professionnels et administratifs	4 185 666	4 024 689
Frais de déplacement	1 003 771	848 378
Télécommunications et courrier	1 319 357	1 310 724
Publicité et information	537 471	283 412
Location de locaux, d'équipement et autres	4 077 344	3 808 120
Entretien	888 267	731 519
Fournitures	378 912	274 174
Amortissement des immobilisations	2 934 085	2 984 919
Perte nette sur cession d'immobilisations	-	5 463
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail (note 5)	<b>7 106 400</b>	<b>7 582 600</b>
	<b><u>58 697 935</u></b>	<b><u>53 572 556</u></b>
<b>EXCÉDENT DE L'EXERCICE</b>	<b>6 178 710</b>	<b>9 122 527</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT</b>	<b>68 165 629</b>	<b>59 043 102</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN</b>	<b><u>74 344 339 \$</u></b>	<b><u>68 165 629 \$</u></b>

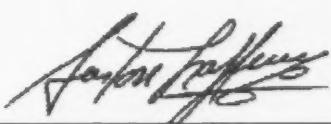
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## État de la situation financière au 31 mars 2012

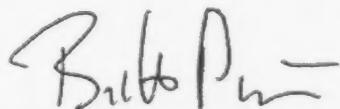
	<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>		
Encaisse	15 479 398 \$	15 256 127 \$
Placements (note 6)	64 500 000	54 948 100
Créances	2 022 588	2 223 978
Intérêts courus	86 127	70 313
	<u>82 088 113</u>	<u>72 498 518</u>
<b>PASSIFS</b>		
Charges à payer et frais courus	4 280 122	3 577 256
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 7)	147 414	105 945
Cotisations perçues d'avance (note 8)	20 618	900 677
Provision pour vacances (note 9)	3 917 131	3 655 619
Provision pour congés de maladie (note 9)	7 447 973	6 575 771
	<u>15 813 258</u>	<u>14 815 268</u>
<b>ACTIFS FINANCIERS NETS</b>		
	<u>66 274 855</u>	<u>57 683 250</u>
<b>ACTIFS NON FINANCIERS</b>		
Immobilisations (note 10)	7 696 854	9 869 611
Frais payés d'avance	372 630	612 768
	<u>8 069 484</u>	<u>10 482 379</u>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ (note 11)</b>		
	<u>74 344 339 \$</u>	<u>68 165 629 \$</u>
<b>OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 12)</b>		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,



M<sup>e</sup> Gaston Lafleur, ASC  
Membre du conseil d'administration  
et du comité de vérification



M<sup>e</sup> Brigitte Pelletier  
Présidente-directrice générale

**État de la variation des actifs financiers nets  
de l'exercice clos le 31 mars 2012**

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>EXCÉDENT DE L'EXERCICE</b>	<b>6 178 710 \$</b>	<b>9 122 527 \$</b>
Acquisitions d'immobilisations	(761 328)	(727 764)
Amortissement des immobilisations	2 934 085	2 984 919
Perte nette sur cession d'immobilisations	-	5 463
Produit de cession d'immobilisations	-	4 385
	<b>2 172 757</b>	<b>2 267 003</b>
Acquisition de frais payés d'avance	(372 630)	(612 768)
Utilisation des frais payés d'avance	612 768	384 690
	<b>240 138</b>	<b>(228 078)</b>
<b>AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS</b>	<b>8 591 605</b>	<b>11 161 452</b>
<b>ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT</b>	<b>57 683 250</b>	<b>46 521 798</b>
<b>ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN</b>	<b>66 274 855 \$</b>	<b>57 683 250 \$</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**État des flux de trésorerie  
de l'exercice clos le 31 mars 2012**

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>		
Excédent de l'exercice	<b>6 178 710 \$</b>	<b>9 122 527 \$</b>
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	2 934 085	2 984 919
Perte nette sur cession d'immobilisations	-	5 463
	<b>2 934 085</b>	<b>2 990 382</b>
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement (note 13)	<b>1 357 654</b>	<b>(1 702 804)</b>
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	<b>10 470 449</b>	<b>10 410 105</b>
<b>ACTIVITÉS DE PLACEMENT</b>		
Placements effectués	<b>(59 500 000)</b>	<b>(40 000 000)</b>
Produit de disposition de placements	<b>40 000 000</b>	<b>35 000 000</b>
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de placement	<b>(19 500 000)</b>	<b>(5 000 000)</b>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS</b>		
Acquisitions d'immobilisations (note 13)	<b>(695 278)</b>	<b>(953 484)</b>
Produit de cession d'immobilisations	-	4 385
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations	<b>(695 278)</b>	<b>(949 099)</b>
<b>(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	<b>(9 724 829)</b>	<b>4 461 006</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT</b>	<b>30 204 227</b>	<b>25 743 221</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 13)</b>	<b>20 479 398 \$</b>	<b>30 204 227 \$</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## Notes complémentaires au 31 mars 2012

### 1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail (Commission), constituée par la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population, les salariés et les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre du Travail. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs différends relatifs à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec et de l'article 149 de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

### 2. Principales méthodes comptables

Les états financiers sont établis par la Commission selon le Manuel de comptabilité pour le secteur public de l'Institut canadien des comptables agréés et, pour la première année, elle applique le modèle de présentation recommandé par ce Manuel. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables sont cohérentes avec les principes comptables généralement reconnus et l'application des fondements conceptuels des états financiers pour le secteur public.

La préparation des états financiers de la Commission conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada exige le recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux postes pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les cotisations des employeurs, l'amortissement des immobilisations, les réclamations perçues à remettre aux salariés et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

## REVENUS

### Cotisations des employeurs

Le ministre du Revenu remet annuellement, à la Commission, les sommes qu'il perçoit au titre de cotisations des employeurs assujettis à la Loi sur les normes du travail. Ces cotisations sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la masse salariale assujettie de l'année civile précédant la fin de l'exercice financier. Elles demeurent sujettes à révision et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus et considérés comme quasi définitifs.

### Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés

Les réclamations perçues d'employeurs pour lesquelles les salariés n'ont pas été retrouvés sont virées aux revenus après considération d'un passif équivalant au plus élevé des montants totaux versés annuellement à des salariés jugés introuvables au cours des dix derniers exercices. Toutefois, la Commission maintient le droit de ces salariés de réclamer les sommes dues sans limite de temps.

**ACTIFS FINANCIERS****Trésorerie et équivalents de trésorerie**

La politique de la Commission consiste à présenter, dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

**Placements**

Les placements sont comptabilisés selon la méthode de la moindre valeur entre le coût et la valeur de marché.

**PASSIFS****Avantages sociaux futurs****Régimes de retraite**

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, car la Commission ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

**Provision pour congés de maladie**

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

**ACTIFS NON FINANCIERS****Immobilisations**

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Taux (%)	11 12
Équipement	20	
Mobilier	20	
Matériel roulant	33,33	
Améliorations locatives	20	
Matériel informatique	33,33	
Logiciels	33,33	
Systèmes informatiques	10 et 20	

Les systèmes informatiques en développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en service.

### Dépréciation d'immobilisations

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est permise.

### 3. Cotisations des employeurs

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Cotisations estimées pour l'exercice	<b>62 266 208 \$</b>	61 338 859 \$
Cotisations afférentes à des exercices antérieurs	<b>1 554 307</b>	901 971
	<b>63 820 515 \$</b>	<b>62 240 830 \$</b>

### 4. Autres revenus

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Séminaires aux employeurs	112 200 \$	56 788 \$
Montants forfaitaires sur réclamations perçues d'employeurs	165 686	48 841
Ventes de publications	2 833	3 901
Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 7)	25 741	9 953
	<b>306 460 \$</b>	<b>119 483 \$</b>

### 5. Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail

Selon l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail afin de pourvoir aux charges engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite, les recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, de même que les recours en cas de harcèlement psychologique. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement du Québec, après consultation de la Commission par le ministre du Travail. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 7 106 400 \$ pour l'exercice 2012 (2011 : 7 582 600 \$).

## 6. Placements

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Dépôts à terme	41 500 000 \$	40 000 000 \$
Certificats de placement	23 000 000	-
Billets à escompte	-	4 974 800
Acceptations bancaires	-	9 973 300
	<hr/> <b>64 500 000 \$</b>	<hr/> <b>54 948 100 \$</b>

Les taux d'intérêt fixes varient de 1,38 % à 1,75 % (1,15 % à 1,75 % en 2011). Ces placements viennent à échéance au cours du prochain exercice.

## 7. Réclamations perçues à remettre aux salariés

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Solde au début	<b>105 945 \$</b>	<b>149 173 \$</b>
Plus :		
Réclamations perçues des employeurs	<b>20 673 888</b>	<b>2 127 308</b>
	<hr/> <b>20 779 833</b>	<hr/> <b>2 276 481</b>
Moins :		
Réclamations versées aux salariés	<b>(20 606 678)</b>	<b>(2 160 583)</b>
Virement aux revenus des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 4)	<b>(25 741)</b>	<b>(9 953)</b>
	<hr/> <b>(20 632 419)</b>	<hr/> <b>(2 170 536)</b>
Solde à la fin	<b>147 414 \$</b>	<b>105 945 \$</b>

Lorsqu'un employeur fait défaut de payer à un salarié le salaire qui lui est dû, la Commission peut, pour le compte de ce salarié, réclamer de cet employeur le salaire impayé. L'employeur ne peut acquitter valablement les sommes faisant l'objet de cette réclamation qu'en en faisant remise à la Commission. La Commission remet au salarié le montant ainsi perçu. Seulement les réclamations perçues pour des salariés non retrouvés sont affectées aux résultats de la Commission.

Au 31 mars 2012, les réclamations perçues à remettre à des salariés non retrouvés s'élèvent à 7 098 \$ (2011 : 7 098 \$).

Les virements aux revenus des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés, effectués au cours des dix derniers exercices, totalisent 186 915 \$ (2011 : 186 918 \$).

## 8. Cotisations perçues d'avance

Les cotisations perçues d'avance représentent des ajustements de cotisations d'employeurs reçus relatifs à des années civiles antérieures, mais sujets à des révisions. Ces ajustements seront portés aux revenus des exercices au cours desquels ils seront connus et considérés comme quasi définitifs.

## 9. Avantages sociaux futurs

### Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2012, le taux de cotisation de la Commission pour le RREGOP a augmenté de 8,69 % à 8,94 % de la masse salariale cotisable et celui pour le RRPE de 11,54 % à 12,30 %.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 774 955 \$ (2011 : 1 606 292 \$). Les obligations de la Commission à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

### Autres avantages sociaux futurs

#### Provision pour vacances

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Solde au début	3 655 619 \$	4 096 858 \$
Charges	3 337 279	2 719 315
Utilisation	(3 075 767)	(3 160 554)
Solde à la fin	<b>3 917 131 \$</b>	<b>3 655 619 \$</b>

#### Provision pour congés de maladie

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Solde au début	6 575 771 \$	6 794 903 \$
Charges	2 532 705	1 544 548
Utilisation	(1 660 503)	(1 763 680)
Solde à la fin	<b>7 447 973 \$</b>	<b>6 575 771 \$</b>

Les employés peuvent accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Parmi les hypothèses utilisées pour déterminer la provision pour congés de maladie de la Commission, il y a notamment :

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Taux d'actualisation	1,36 % à 3,61 %	2,73 % à 4,49 %
Taux de croissance de la rémunération, incluant l'inflation	1,25 % à 3,25 %	0,75 % à 3,25 %
Durée résiduelle moyenne d'activités des employés actifs	entre 7 et 12 ans	entre 4 et 12 ans

## 10. Immobilisations

	Équipement, mobilier et matériel roulant	Améliorations locatives	Matériel informatique et logiciels	Systèmes informatiques	2012
<b>Coût</b>					
Solde au début	4 290 713 \$	5 834 310 \$	5 311 466 \$	20 478 922 \$	35 915 411 \$
Acquisitions	241 919	263 155	256 254	-	761 328
Dispositions	-	-	(552 000)	(12 000)	(564 000)
Solde à la fin	4 532 632	6 097 465	5 015 720	20 466 922	36 112 739
<b>Amortissement cumulé</b>					
Solde au début	3 734 681	5 653 787	4 721 048	11 936 284	26 045 800
Amortissement	185 749	152 932	309 233	2 286 171	2 934 085
Dispositions	-	-	(552 000)	(12 000)	(564 000)
Solde à la fin	3 920 430	5 806 719	4 478 281	14 210 455	28 415 885
<b>Valeur comptable nette</b>					
	612 202 \$	290 746 \$	537 439 \$	6 256 467 \$	7 696 854 \$

Du matériel informatique et des systèmes informatiques représentant respectivement 100 331 \$ et 10 786 \$, figurent au total des immobilisations mais n'ont pas été amortis étant donné qu'ils n'ont toujours pas été mis en service.

	Équipement, mobilier et matériel roulant	Améliorations locatives	Matériel informatique et logiciels	Systèmes informatiques	2011
<b>Coût</b>					
Solde au début	4 294 172 \$	5 834 310 \$	5 162 631 \$	23 002 297 \$	38 293 410 \$
Acquisitions	98 157	-	267 434	362 173	727 764
Dispositions	(101 616)	-	(118 599)	(2 885 548)	(3 105 763)
Solde à la fin	4 290 713	5 834 310	5 311 466	20 478 922	35 915 411
<b>Amortissement cumulé</b>					
Solde au début	3 605 796	5 458 310	4 481 034	12 611 656	26 156 796
Amortissement	229 989	195 477	357 190	2 202 263	2 984 919
Dispositions	(101 104)	-	(117 176)	(2 877 635)	(3 095 915)
Solde à la fin	3 734 681	5 653 787	4 721 048	11 936 284	26 045 800
<b>Valeur comptable nette</b>					
	556 032 \$	180 523 \$	590 418 \$	8 542 638 \$	9 869 611 \$

De l'équipement, du matériel informatique et des systèmes informatiques représentant respectivement 2 500 \$, 80 953 \$ et 10 786 \$, figurent au total des immobilisations mais n'ont pas été amortis étant donné qu'ils n'ont toujours pas été mis en service.

## 11. Excédent cumulé

La Commission encaisse environ 96 % (2011 : 95 %) de ses revenus au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent cumulé. Ainsi, au 31 mars 2012, l'excédent cumulé de 74 344 339 \$ devrait permettre de financer les charges de fonctionnement ainsi que les acquisitions d'immobilisations prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

## 12. Obligations contractuelles

### Entente avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec concernant la perception des cotisations des employeurs. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002, demeure en vigueur jusqu'à la signature d'une nouvelle entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 459 914 \$ pour l'exercice 2012 (2011 : 447 387 \$) et sont inclus au poste « Services professionnels et administratifs ».

### Autres

La Commission est engagée par des ententes à long terme et par des baux échéant à diverses dates jusqu'en 2017. Les engagements contractuels minimaux exigibles pour les contrats de location-exploitation se détaillent ainsi au 31 mars 2012 :

2013	4 107 852 \$
2014	50 084
2015	42 954
2016	23 481
2017	8 749
	<hr/>
	4 233 120 \$

## 13. Flux de trésorerie

### Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement

	2012	2011
<b>Actifs financiers</b>		
Créances	201 390 \$	(1 381 011) \$
Intérêts courus	(15 814)	(45 968)
	<hr/>	<hr/>
	185 576	(1 426 979)
<b>Passifs</b>		
Charges à payer et frais courus	636 816	553 417
Réclamations perçues à remettre aux salariés	41 469	(43 228)
Cotisations perçues d'avance	(880 059)	102 435
Provision pour vacances	261 512	(441 239)
Provision pour congés de maladie	872 202	(219 132)
	<hr/>	<hr/>
	931 940	(47 747)
<b>Actifs non financiers</b>		
Frais payés d'avance	240 138	(228 078)
	<hr/>	<hr/>
	1 357 654 \$	(1 702 804) \$

### Charges à payer et frais courus

Le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des montants relatifs à des acquisitions d'immobilisations de 159 984 \$ (2011 : 93 934 \$).

### Trésorerie et équivalents de trésorerie

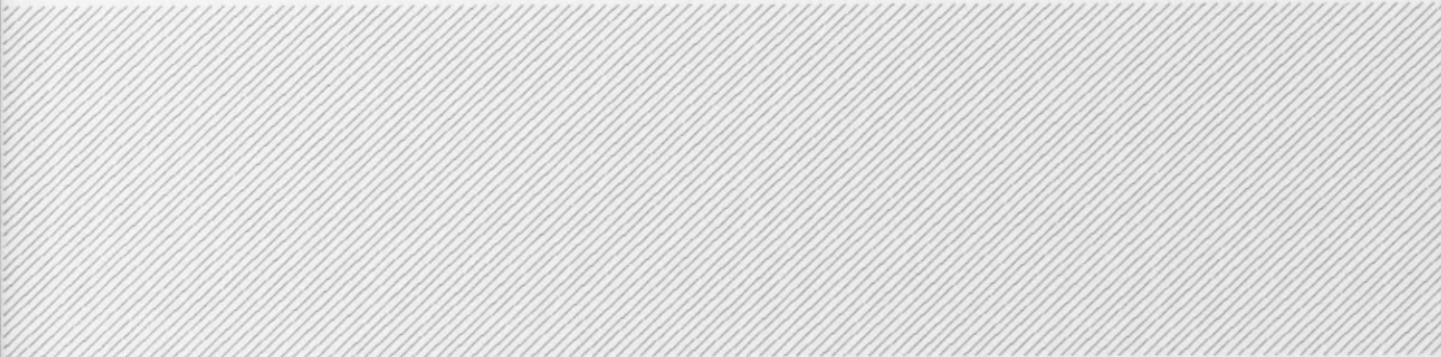
La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Encaisse	<u>15 479 398 \$</u>	<u>15 256 127 \$</u>
Placements échéant dans les trois mois de la date d'acquisition et placements négociables en tout temps ou rachetables sans pénalité utilisés dans la gestion de la trésorerie	<u>5 000 000</u>	<u>14 948 100</u>
	<u><b>20 479 398 \$</b></u>	<u><b>30 204 227 \$</b></u>

### 14. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne figurent pas distinctement dans les états financiers.





# LES DOSSIERS LIÉS À DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

11  
12

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

## L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Toute personne qui en fait la demande peut avoir accès aux documents dont dispose la Commission, sauf dans le cas des exceptions prévues par la loi. Ce droit d'accès est gratuit en général, mais des frais de transcription, de reproduction ou de transmission peuvent être exigés. Le secrétaire de la Commission est la personne désignée pour agir à titre de responsable en cette matière.

Au cours de l'exercice 2011-2012, la Commission a reçu 367 demandes d'accès, comparativement à 293 pour l'exercice précédent. Ces demandes étaient principalement relatives aux dossiers de traitement des infractions à la loi par la Commission. Aucune n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. La plupart des demandes reçues, soit 215, ont obtenu une réponse dans un délai de 20 jours, 44 en ont obtenu une dans un délai de 30 jours et 38 dans un délai de plus de 30 jours. Parmi les demandes reçues, 286 ont été acceptées, 6 l'ont été partiellement, 5 ont été refusées et 70 sont toujours en traitement. Les demandes refusées l'ont été en vertu de l'un ou l'autre des articles 14, 15, 28, 31, 32, 37, 39, 53 et 86 à 88 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels<sup>14</sup> ou de l'article 123.3 de la Loi sur les normes du travail. Aucune demande n'a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Conformément à la section III du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels<sup>15</sup>, la Commission a rendu accessible dans son site l'ensemble des documents et des renseignements, tout au long de l'exercice en cours.

Par ailleurs, la Commission, consciente que le comportement des personnes est un facteur déterminant quant au respect des obligations prévues à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection

des renseignements personnels, a sensibilisé les membres de son personnel au regard de l'accès aux renseignements personnels. Elle leur a notamment rappelé qu'ils doivent respecter le profil d'accès, lié aux données sensibles du système de mission, qui leur a été attribué, puisque l'accessibilité aux renseignements personnels est possible uniquement si elle est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions.

Ainsi, afin d'assurer une protection adéquate des renseignements personnels, des activités de surveillance sur l'utilisation de ces données ont été mises en œuvre. De plus, des moyens de contrôle pour faciliter la détection des accès inappropriés aux renseignements personnels contenus dans le système de mission ont été mis en œuvre.

## La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information

Depuis le mois de novembre 1999, la Commission dispose d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, conformément à l'orientation gouvernementale en matière linguistique. Le contenu de cette politique est diffusé intégralement dans l'intranet, qui fournit également un accès à plusieurs outils linguistiques, dont un aide-mémoire facilitant la mise en œuvre de la politique linguistique dans les activités quotidiennes du personnel.

Conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications adoptée par le gouvernement, la Commission prend les moyens nécessaires en vue de généraliser l'utilisation du français dans ce domaine. Elle a notamment :

// accordé une attention spéciale au respect de sa politique lors de l'acquisition de produits et de services informatiques ;

14 L.R.Q., chapitre A-2.1.

15 L.R.Q., chapitre A-2.1, r.2.

- // assuré une utilisation intégrale du français dans le développement de ses systèmes informatiques et de ses bases de données ;
- // respecté les standards gouvernementaux concernant les ressources informationnelles ;
- // formé et inscrit les employés à des activités liées au domaine des technologies de l'information réalisées essentiellement en français.

Conformément à cette politique, la Commission a également mis en œuvre son plan de francisation des technologies de l'information et des communications.

## L'éthique et la déontologie des administrateurs publics

La Commission s'appuie sur des valeurs qui guident son action dans l'accomplissement de sa mission. L'énoncé de ses valeurs, présenté dans les premières pages de ce rapport, est le fruit d'une réflexion approfondie qui tient compte des modes d'intervention de la Commission, de l'évolution du monde du travail, des besoins et des attentes de la clientèle comme des partenaires, de même que des résultats de la consultation menée auprès du personnel par l'intermédiaire de groupes de discussion.

Par ailleurs, les membres du conseil d'administration de la Commission ont adopté, au cours de l'exercice 1998-1999, le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail, conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Ce code est présenté à l'annexe 2.

À la connaissance des personnes concernées, aucun manquement à ces règles ni aucune irrégularité n'ont été constatés, au 31 mars 2012.

Il y a lieu de mentionner également qu'au 31 mars 2012 deux membres du conseil d'administration ont eu l'occasion de parfaire leur formation au Collège des administrateurs de sociétés. Cette formation vise à promouvoir de hauts standards de qualité en matière de gouvernance d'organismes publics. Y était notamment traité le sujet de l'éthique dans le secteur public.

## Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Bien que la Commission impose très peu de formalités administratives aux entreprises, elle demeure consciente de l'importance de simplifier les formulaires ou toute autre exigence administrative. Ainsi, elle souhaite coopérer pleinement avec les différents acteurs gouvernementaux et collabore en ce sens avec le ministère du Travail.

Elle bénéficie aussi de la collaboration de Revenu Québec en ce qui a trait à certaines cotisations exigées des employeurs. À cet effet, des modifications ont été apportées à la Loi sur les normes du travail et à la Loi sur les impôts<sup>16</sup> en décembre 2005 afin d'uniformiser la définition de salaire de base. La Commission puise également son information sur les employeurs à même le registre des entreprises du Québec (REQ).

La Commission a publié différents dépliants d'information et de sensibilisation adressés notamment aux employeurs. Elle leur a également proposé des séances d'information. Ces publications et ces séances d'information ont la particularité de présenter l'information sur un sujet précis lié à la loi de manière simplifiée et plus accessible.

De plus, en vue de favoriser une plus grande souplesse dans son interaction avec ses clientèles, la Commission offre de transmettre au responsable d'un dossier les documents requis au moyen d'un service de transmission électronique. Elle propose en outre un service d'abonnement en ligne qui facilite l'accès à de l'information sur les normes du travail au Québec et sur la Commission des normes du travail.

## L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche

En matière d'intégration des personnes issues des différents groupes qui composent la société québécoise, le gouvernement s'est donné des objectifs destinés à mieux refléter cette diversité au sein de la fonction publique. Les programmes d'accès mis sur pied à cette fin ciblent les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones, les personnes handicapées ainsi que les femmes. L'annexe 10 présente la reddition de comptes de la Commission en matière d'embauche et de représentativité pour l'exercice 2011-2012. On y constate une hausse du niveau d'embauche, soit 117 personnes embauchées, en comparaison de 115 pour l'exercice précédent. Toutefois, bien que la Commission ait poursuivi ses efforts afin d'atteindre les cibles gouvernementales, le taux d'embauche pour les membres de groupes cibles est moindre que pour l'exercice précédent, soit 19,7 % contre 24,3 %. Par contre, on note une hausse du taux d'embauche des femmes, qui est passé de 58,3 % à 65 %.

Également, au cours de l'exercice 2011-2012, la Commission a réaffirmé sa volonté de faciliter l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu de travail et maintenu son plan d'action à cet égard.

Au cours de l'année 2011, la Commission a embauché à titre occasionnel deux personnes qu'elle avait précédemment accueillies, au cours de 2010, à titre de stagiaires dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

## Le développement durable

Sanctionnée en 2006, la Loi sur le développement durable<sup>17</sup> vise à faire en sorte que l'exercice des pouvoirs et des responsabilités de l'Administration publique s'inscrive dans la recherche d'un développement durable. La Stratégie gouvernementale de développement durable est le cadre de référence prévu à la loi qui permet la mise en œuvre du développement durable au sein de l'appareil gouvernemental. Afin de contribuer à l'atteinte des objectifs et des cibles

gouvernementales, la Commission s'est dotée, en 2006, d'une politique de développement durable, puis d'un plan d'action couvrant la période 2008-2013 qui précise les engagements pris. La réalisation de ce plan d'action ainsi que du cadre de gestion environnementale duquel découle un plan de gestion environnementale annuel permet à la Commission de contribuer à la mise en œuvre de deux activités incontournables de la Stratégie gouvernementale. Celles-ci sont la sensibilisation et la formation du personnel à la démarche de développement durable ainsi que la mise en œuvre de pratiques et d'activités pour un gouvernement écoresponsable.

Par ailleurs, depuis 2009, la Commission participe à un groupe de travail sur le développement durable, créé par le Centre d'expertise des grands organismes du gouvernement du Québec. Au sein de ce groupe, les représentants d'organismes peuvent échanger sur les enjeux stratégiques, partager leurs expériences et mettre en commun des outils et des moyens susceptibles de les aider à respecter leurs engagements et les échéances gouvernementales. L'annexe 11 présente la reddition de comptes de la Commission en matière de développement durable pour l'exercice 2011-2012, telle qu'elle est prévue au plan d'action 2008-2013.

## Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été formulée à l'endroit de la Commission des normes du travail dans ses derniers rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

# Annexes

## Annexe 1 – Déclaration de services aux citoyens

### Sa mission

La Commission des normes du travail a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

### Ses valeurs

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission des normes du travail a retenu les valeurs suivantes : le **respect, l'équité et la responsabilité**.

### Ses services

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre une gamme de services à la population :

- // répondre aux demandes de renseignements ;
- // réaliser des activités d'information, de sensibilisation et de prévention sur les normes du travail et sur la fête nationale ;
- // mener des opérations de surveillance de l'application de la loi ;
- // enquêter à la suite du dépôt d'une plainte ;
- // établir le montant de la réclamation et en demander le règlement ;
- // offrir un service de médiation dans le cadre de l'exercice d'un recours prévu par la loi ;
- // représenter le salarié devant les tribunaux ou devant la Commission des relations du travail.

### Ses engagements généraux

#### Un service multimode

La Commission des normes du travail s'engage à faciliter l'accès à ses services en vous donnant le choix du mode de communication pour la joindre :

- // par téléphone ;
- // par Internet et par courriel ;
- // par courrier ;
- // au comptoir, lors d'une visite à ses bureaux.

Cependant, pour un accès rapide à ses services, la Commission privilégie les communications par téléphone ou par Internet.

Vous pourrez toutefois, dans certaines circonstances, rencontrer un de ses employés. Communiquez alors avec le Service des renseignements de la Commission pour obtenir plus de renseignements.

#### Un service courtois, rapide et personnalisé

Lorsque vous communiquez avec elle, la Commission des normes du travail s'engage à :

- // favoriser dans tous ses échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- // traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;
- // fournir une information claire et uniforme en réponse à votre demande.

La Commission s'engage également auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail, à vous soutenir et à vous outiller afin de favoriser pleinement l'exercice de vos droits.

La Commission s'engage auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous outiller afin que vous appliquiez la loi au sein de votre entreprise.

#### Des services adaptés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite

Si vous êtes une personne handicapée ou à mobilité réduite, la Commission des normes du travail s'engage à vous offrir un accès à l'éventail de ses services adaptés à vos besoins, notamment :

- // son site Internet, qui répond aux standards actuels d'admissibilité ;
- // son Service des renseignements, dont les deux numéros apparaissent dans toutes ses publications ;
- // ses publications qui peuvent, sur demande, être adaptées à votre besoin spécifique, soit par la traduction en braille de la publication ou par sa lecture sur support audio ;
- // ses locaux, qui sont tous accessibles aux personnes à mobilité réduite.

### **La protection de vos renseignements personnels**

La Commission des normes du travail s'engage à assurer la confidentialité et la protection des renseignements que vous lui confiez et à les utiliser uniquement aux fins prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

### **Ses engagements spécifiques**

#### **En matière d'accessibilité à ses services**

Lorsque vous faites appel à ses services, la Commission des normes du travail s'engage également à :

- // vous donner accès, sans frais, en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, à un préposé de son Service des renseignements ;
- // vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à ses capsules d'information sur la loi par l'entremise de son système électronique de renseignements téléphoniques ;
- // répondre à votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de deux jours ouvrables ;
- // faciliter vos démarches et recherches d'information avec un site Internet convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi ;
- // demeurer à l'écoute des besoins de sa clientèle internaute afin d'offrir de plus en plus de services interactifs dans son site Internet.

#### **En matière de traitement des demandes de services**

Afin de favoriser pleinement l'exercice des droits des salariés et des obligations des employeurs en matière d'application de la loi, la Commission des normes du travail vise dès le début de son intervention à amener les salariés et les employeurs à entreprendre des démarches afin de régler entre eux leur litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire à une norme concernant des montants qui vous seraient dus, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- // vous informer de votre recours selon la loi ;
- // recueillir votre version des faits entourant le dépôt de votre demande de service ;

// vous informer des services auxquels vous avez droit ainsi que du cheminement du traitement de votre demande de service ;

// vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;

// vous soutenir dans votre démarche auprès de votre employeur en vue de tenter de régler votre litige.

Si vous êtes employeur et qu'une demande de service liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire une norme concernant des montants qui seraient dus à un salarié, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique vous concerne, la Commission s'engage à :

// vous informer du recours du salarié ;

// recueillir votre version des faits entourant le dépôt de la demande de service par le salarié ;

// vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement du traitement du dossier ;

// vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;

// vous informer et vous soutenir, le cas échéant, lorsque le salarié initie une démarche avec vous afin de régler votre litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à une norme pécuniaire, la Commission s'engage à :

// vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de votre demande ;

// traiter votre dossier sans intervention juridique en 90 jours ou moins, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, la Commission s'engage à :

// vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;

// traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 90 jours ou moins.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- // vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- // traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 120 jours ou moins.

Que vous soyez employeur ou salarié, lorsque vous acceptez le service de médiation de la Commission, elle s'engage à établir des conditions qui favorisent un climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'un juste équilibre entre les parties.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, la Commission s'engage à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec la Commission pour obtenir de l'information concernant le traitement de votre dossier, elle s'engage à vous contacter dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre sa décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

**En matière de surveillance de la loi et de la fête nationale**  
Dans le cadre de ses activités de surveillance, la Commission intervient auprès des entreprises représentant des secteurs ou des clientèles à risque au regard de l'application de la loi et elle s'assure que des correctifs sont apportés, le cas échéant.

Si vous êtes un employeur et que vous faites l'objet d'une intervention de surveillance, la Commission s'engage à mettre à votre disposition toutes les informations et outils disponibles pour vous aider à appliquer la loi au sein de votre entreprise.

### **Vos responsabilités**

Afin que la Commission des normes du travail puisse être en mesure de rencontrer ses engagements, votre collaboration est essentielle. Ainsi, lorsque vous faites appel à ses services, votre démarche nécessite certaines responsabilités :

- // communiquer une information complète et précise en lien avec votre demande ;

// fournir dans les délais prévus tous les documents ou renseignements requis ;

// informer rapidement la Commission de tout changement concernant votre situation.

La collaboration, le respect et la courtoisie que vous manifestez envers le personnel de la Commission favorisent des relations harmonieuses qui contribuent également à la réalisation de ses engagements.

### **Vous n'êtes pas satisfait de ses services**

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité des services de la Commission des normes du travail ou si vous voulez lui faire part d'un sujet d'amélioration, communiquez avec le Service de la qualité à l'adresse suivante :

Service de la qualité  
Commission des normes du travail  
Hall Est, 7<sup>e</sup> étage  
400, boulevard Jean-Lesage  
Québec (Québec) G1K 8W1  
Tél. : 418 525-2161  
Sans frais : 1 888 708-9188

La Commission s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Pour les plaintes jugées fondées, la Commission s'engage à apporter les correctifs nécessaires de façon à améliorer la qualité de ses services.

### **Évaluation de nos engagements**

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion.

Service des renseignements  
514 873-7061  
Région de Montréal  
1 800 265-1414  
Ailleurs au Québec, sans frais  
[www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca)

Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.

## Annexe 2 – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail

### Préambule

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- // informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail;
- // informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus à la Loi sur les normes du travail;
- // surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre;
- // recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi sur les normes du travail et ses règlements;
- // tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une personne morale.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

### SECTION I: Dispositions générales

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. I-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.
2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

### SECTION II: Devoirs et obligations

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail pour laquelle il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

### SECTION III : Activités politiques

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus

tard le 30<sup>e</sup> jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30<sup>e</sup> jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

### Annexe 3 - Répartition, par région administrative, des demandes reçues selon le type de normes, 2011-2012

Régions administratives	Pécuniaire	Pratique interdite	Congédiement fait sans une cause juste et suffisante	Harcèlement psychologique	Administrative	Total
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	438	142	179	101	58	918
Chaudière-Appalaches	703	226	324	122	87	1 462
Lanaudière	1 129	328	487	223	151	2 318
Laurentides	1 614	450	664	304	202	3 234
Saguenay-Lac-Saint-Jean	497	123	175	104	56	955
Capitale-Nationale	1 542	432	635	260	217	3 086
Mauricie-Centre-du-Québec	1 212	320	478	193	164	2 367
Estrie	590	182	271	158	89	1 290
Montréal	5 813	1 674	2 459	1 294	716	11 956
Montérégie	3 482	1 120	1 513	750	567	7 432
Laval	1 331	339	545	251	152	2 618
Outaouais	696	216	265	165	98	1 440
Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec	308	78	90	58	36	570
Côte-Nord	197	52	70	47	32	398
Hors Québec <sup>1</sup>	91	25	36	20	20	192
<b>Total</b>	<b>19 643</b>	<b>5 707</b>	<b>8 191</b>	<b>4 050</b>	<b>2 645</b>	<b>40 236</b>

1 Cette catégorie regroupe les demandes de service reçues par des salariés ayant un code postal à l'extérieur des frontières du Québec.

## Annexe 4 - Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes pécuniaires fermées, 2011-2012<sup>1</sup>

Régions administratives	Avis de cessation	Congés pour raison familiale	Jours fériés	Fête nationale	Salaires	Pourboires	Vacances	Frais liés à l'emploi	Total
<b>Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine</b>	177	1	259	214	414	3	337	14	1 419
<b>Chaudière-Appalaches</b>	244	2	413	256	804	4	740	33	2 496
<b>Lanaudière</b>	456	3	182	127	830	15	733	43	2 389
<b>Laurentides</b>	613	4	279	156	1 008	23	944	76	3 103
<b>Saguenay–Lac-Saint-Jean</b>	191	2	309	280	590	2	501	25	1 900
<b>Capitale-Nationale</b>	570	8	569	42	1 453	12	1 288	50	3 992
<b>Mauricie–Centre-du-Québec</b>	431	6	199	161	921	6	815	26	2 565
<b>Estrie</b>	207	3	88	60	667	3	573	24	1 625
<b>Montréal</b>	2 086	14	760	452	3 229	84	2 935	173	9 733
<b>Montérégie</b>	1 554	4	1 211	908	2 767	30	2 624	128	9 226
<b>Laval</b>	459	3	175	126	718	13	668	45	2 207
<b>Outaouais</b>	259	1	118	74	437	5	378	25	1 297
<b>Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec</b>	85	2	236	181	383	6	360	19	1 272
<b>Côte-Nord</b>	61	0	105	9	200	3	166	5	549
<b>Hors Québec<sup>2</sup></b>	39	0	16	10	71	1	52	9	198
<b>Total<sup>3</sup></b>	<b>7 432</b>	<b>53</b>	<b>4 919</b>	<b>3 056</b>	<b>14 492</b>	<b>210</b>	<b>13 114</b>	<b>695</b>	<b>43 971</b>

1 Les données présentées dans ce tableau excluent les plaintes pécuniaires fermées aux guichets régionaux pour lesquelles les normes ne sont pas recensées.

2 Cette catégorie regroupe les demandes de service reçues par des salariés ayant un code postal à l'extérieur des frontières du Québec.

3 Le nombre d'infractions déclarées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions.

## Annexe 5 - Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture

Plaintes pécuniaires fermées	2011-2012		2010-2011	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
<b>Sans intervention juridique<sup>1</sup></b>				
// Litige résolu	9 620	67,6	8 186	65,1
// Désistement	2 657	18,7	3 182	25,3
// Non-admissibilité du salarié	1 573	11,0	910	7,2
// Faillite	218	1,5	201	1,6
// Preuve insuffisante pour établir la réclamation	168	1,2	101	0,8
<b>Total des plaintes fermées sans intervention juridique</b>	<b>14 236</b>	<b>100,0</b>	<b>12 580</b>	<b>100,0</b>
<b>Avec intervention juridique</b>				
<i>Poursuite employeur</i>	<b>6 894</b>	<b>100,0</b>	<b>2 174</b>	<b>100,0</b>
// Absence de compétence de la Commission	23	0,3	15	0,7
// Déboutement et plainte non fondée	15	0,2	11	0,5
// Règlement hors cour	5 938	86,1	876	40,3
// Jugement exécuté	200	2,9	188	8,6
// Faillite	93	1,4	142	6,5
// Faits nouveaux	115	1,7	121	5,6
// Insolvabilité	261	3,8	516	23,7
// Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP) <sup>2</sup>	244	3,5	299	13,8
// Préavis non exigible des administrateurs	5	0,1	6	0,3
<i>Poursuite administrateur</i>	<b>719</b>	<b>100,0</b>	<b>843</b>	<b>100,0</b>
// Absence de compétence de la Commission	1	0,1	3	0,4
// Déboutement et plainte non fondée	1	0,1	1	0,1
// Règlement hors cour	262	36,4	228	27
// Jugement exécuté	33	4,6	67	7,9
// Faillite	148	20,6	208	24,7
// Faits nouveaux	75	10,5	66	7,8
// Insolvabilité	196	27,3	239	28,4
// Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)	0	0,0	28	3,3
// Préavis non exigible des administrateurs	3	0,4	3	0,4
<b>Total des plaintes fermées avec intervention juridique</b>	<b>7 613</b>	<b>100,0</b>	<b>3 017</b>	<b>100,0</b>

1 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

2 122: pratique interdite, 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante, HP : harcèlement psychologique.

## Annexe 6 - Résultats des plaintes fermées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2011-2012<sup>1</sup>

Motifs invoqués par le salarié	Sans dépôt à la CRT <sup>2</sup>						Après dépôt à la CRT						
	Désistement	Entente	Non-admissibilité du salarié	Transmis à la CRT - Non-représentation	Total des motifs invoqués sans dépôt à la CRT	Absence de compétence de la Commission	Décision défavorable	Faillite de l'employeur	Non-représentation	Règlement hors cour	Retrait de la plainte par le salarié sans réglement	Total des motifs invoqués après dépôt à la CRT	Total
Absence pour maladie ou accident	308	757	470	100	1 635	1	9	5	24	199	33	276	1 911
Acte répréhensible	7	0	33	0	40	0	0	0	0	0	0	0	40
Âge de la retraite	3	21	2	6	32	0	0	0	1	4	0	5	37
Années de service (retraite)	1	9	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	10
Blessure d'acte criminel	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Congé pour raison familiale	23	94	15	13	145	0	3	0	0	2	18	7	30
Débiteur alimentaire	0	1	10	1	12	0	0	0	0	2	0	2	14
Décès d'acte criminel	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Éluder l'application de la loi	119	107	224	16	466	0	4	1	0	2	29	6	42
Enquête de la Commission	21	43	45	13	122	0	1	0	1	2	27	1	32
Exercice d'un droit	242	426	366	60	1 094	0	10	4	4	16	190	34	258
Loi électorale	3	1	6	0	10	0	0	0	0	0	1	0	11
Refus d'heures supplémentaires	26	22	70	2	120	0	1	0	0	0	5	0	6
Renseignements ou témoignage	25	29	46	9	109	0	1	0	1	1	15	2	20
Retour de congé de maternité	37	97	19	10	163	0	0	0	0	2	24	2	28
Retour de congé de paternité	11	24	6	2	43	0	2	0	0	0	9	1	12
Retour de congé parental	22	69	8	9	108	0	0	0	0	0	24	3	27
Saisie-arrest	19	2	42	0	63	0	0	0	0	1	1	0	65
Salariée enceinte	79	167	45	25	316	1	2	0	1	3	40	7	54
Suicide de conjoint ou enfant	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Victime d'un acte criminel	8	2	24	4	38	0	1	0	0	0	4	0	5
<b>Total motifs<sup>3</sup></b>	<b>955</b>	<b>1 872</b>	<b>1 432</b>	<b>270</b>	<b>4 529</b>	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>54</b>	<b>592</b>	<b>96</b>	<b>800</b>
													<b>5 329</b>

1 Les données présentées dans ce tableau excluent les plaintes fermées aux guichets régionaux, avec désistement, pour lesquelles les motifs ne sont pas recensés.

2 CRT : Commission des relations du travail.

3 Le nombre de motifs invoqués diffère du nombre de plaintes fermées, car une plainte peut porter sur plusieurs motifs.

## Annexe 7 - Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture

	2011-2012	2010-2011		
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
<b>Sans dépôt à la CRT<sup>1</sup></b>				
// Non-admissibilité du salarié	1 097	30,6	387	10,9
// Désistement	765	21,3	1 706	48,3
// Entente	1 525	42,5	1 283	36,3
// Plainte transmise à la CRT – non-représentation	202	5,6	160	4,5
<b>Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT</b>	<b>3 589</b>	<b>100,0</b>	<b>3 536</b>	<b>100,0</b>
<b>Délai moyen de traitement (en jours)</b>	<b>57,2</b>		<b>43,4</b>	
<b>Après dépôt à la CRT</b>				
// Absence de compétence de la Commission	2	0,3	0	0,0
// Décision favorable	9	1,5	17	2,8
// Décision défavorable	28	4,6	31	5,1
// Faillite de l'employeur	8	1,3	6	1,0
// Non-représentation	46	7,6	23	3,8
// Règlement hors cour	442	72,7	471	77,9
// Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement	73	12,0	57	9,4
<b>Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT</b>	<b>608</b>	<b>100,0</b>	<b>605</b>	<b>100,0</b>
// Sans audience devant la CRT	571	93,9	557	92,1
// Après audience devant la CRT	37	6,1	48	7,9
<b>Délai moyen de traitement (en jours)</b>	<b>420,2</b>		<b>450,9</b>	
// Sans audience devant la CRT	406,0		436,4	
// Après audience devant la CRT	639,1		619,5	

1 CRT : Commission des relations du travail.

**Annexe 8 - Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture**

	2011-2012	2010-2011		
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
<b>Sans dépôt à la CRT<sup>1</sup></b>				
// Non-admissibilité du salarié	2 138	36,7	582	12,3
// Désistement	1 187	20,4	1 982	41,8
// Entente	2 209	38,0	1 941	40,9
// Plainte transmise à la CRT – non-représentation	283	4,9	240	5,0
<b>Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT</b>	<b>5 817</b>	<b>100,0</b>	<b>4 745</b>	<b>100,0</b>
<b>Délai moyen de traitement (en jours)</b>	<b>52,6</b>		<b>47,2</b>	
<b>Après dépôt à la CRT</b>				
// Absence de compétence de la Commission	3	0,3	1	0,1
// Décision favorable	22	2,4	24	2,3
// Décision défavorable	44	4,8	54	5,1
// Faillite de l'employeur	18	1,9	16	1,5
// Non-représentation	52	5,6	41	3,9
// Règlement hors cour	693	74,9	822	78,4
// Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement et regroupement à la suite d'une nouvelle mesure	93	10,1	91	8,7
<b>Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>	<b>1 049</b>	<b>100,0</b>
// Sans audience devant la CRT	859	92,9	971	92,6
// Après audience devant la CRT	66	7,1	78	7,4
<b>Délai moyen de traitement (en jours)</b>	<b>439,2</b>		<b>463,2</b>	
// Sans audience devant la CRT	423,3		451,7	
// Après audience devant la CRT	647,1		606,7	

1 CRT : Commission des relations du travail.

## Annexe 9 - Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture

	2011-2012	2010-2011		
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
<b>Sans dépôt à la CRT<sup>1</sup></b>				
// Irrecevabilité	728	26,6	333	12,6
// Critères en harcèlement non satisfaisants	353	12,9	233	8,8
// Désistement	665	24,3	1 267	47,8
// Entente	519	19,0	496	18,7
// Plainte fermée avec une autre plainte (122 ou 124) <sup>2</sup>	117	4,3	80	3,0
// Plainte non fondée	313	11,5	186	7,0
// Aucune entente	39	1,4	57	2,1
<b>Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT</b>	<b>2 734</b>	<b>100,0</b>	<b>2 652</b>	<b>100,0</b>
<b>Délai moyen de traitement (en jours)</b>				
	<b>66,9</b>		<b>59,1</b>	
<b>Après dépôt à la CRT</b>				
// Décision favorable	3	1,8	4	2,2
// Décision défavorable	4	2,4	4	2,2
// Employeur en faillite/introuvable/insolvable	1	0,6	4	2,2
// Non-représentation	7	4,2	10	5,5
// Règlement hors cour	141	84,9	145	80,1
// Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	10	6,1	14	7,8
<b>Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT</b>	<b>166</b>	<b>100,0</b>	<b>181</b>	<b>100,0</b>
// Sans audience devant la CRT	159	95,8	173	95,6
// Après audience devant la CRT	7	4,2	8	4,4
<b>Délai moyen de traitement (en jours)</b>	<b>536,6</b>		<b>608,4</b>	
<b>Ensemble des plaintes fermées à la Commission</b>				
// Nombre	2 900		2 833	
// Délai moyen (en jours)	93,8		94,2	

1 CRT : Commission des relations du travail.

2 122 : pratique interdite, 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

## Annexe 10 - Accès à l'égalité d'emploi et plan d'embauche

### 1. LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

#### L'embauche

Le portrait de l'embauche au 31 mars 2012 s'établit comme suit:

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	25	41	30	21

#### Le nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2012

Effectif total (personnes)	458
----------------------------	-----

### 2. LES FEMMES

La situation de la représentativité des femmes au 31 mars de 2012 s'établit de la façon qui suit:

#### Le taux d'embauche au 31 mars 2012

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	GLOBAL
Nombre de femmes embauchées	15	30	22	9	76
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2011-2012 (%)	60	73,2	73,3	42,9	65

#### Le taux de représentativité au 31 mars 2012

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Représentativité en nombre	14	135	99	50	0	0	298
Pourcentage (%)	42,4	65,9	63,5	78,1	0	0	65,1

Le taux de représentativité des femmes correspond à des emplois réguliers.

\* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

### 3. LES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

La situation de l'embauche de membres de groupes cibles et de leur représentativité au 31 mars 2012 est la suivante:

#### Le taux d'embauche

**CIBLE: UN TAUX D'EMBAUCHE DE 25 %**

**RESULTAT: 19,7 %**

	RÉGULIERS			OCCASIONNELS			ÉTUDIANTS			STAGIAIRES			GLOBAL
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	3	0	0	4	4	0	0	0	8	1	0	0	0
Pourcentage (%)	12	0	0	16	9,8	0	0	7,3	26,7	3,3	0	0	19,7 %
Pourcentage global (%)	28				17,1				30			0	

#### Le taux de représentativité

Cibles	Résultats
Un taux de représentativité gouvernemental de 9 % pour les membres des communautés culturelles	10,3 % pour les membres des communautés culturelles
Un taux de représentativité organisationnel de 2 % pour les personnes handicapées	3,1 % pour les personnes handicapées

#### RÉGULIERS: 458

	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	47	8	2	14
Pourcentage (%)	10,3	1,7	0,4	3,1

### 4. LES RÉSULTATS COMPARATIFS

#### Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts au 31 mars 2012

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones et des personnes handicapées.

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)	GLOBAL (%)
2011-2012	28	17,1	30	0	19,7
2010-2011	36,8	17,5	35,7	9,1	24,3
2009-2010	25	15,4	57,1	18,8	29,1

### **Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles au 31 mars 2012**

2011-2012 (%)	2010-2011 (%)	2009-2010 (%)
10,3	9,3	8,2

### **Le taux de représentativité des anglophones au 31 mars 2012**

2011-2012 (%)	2010-2011 (%)	2009-2010 (%)
1,7	1,4	1,1

### **Le taux de représentativité des autochtones au 31 mars 2012**

2011-2012 (%)	2010-2011 (%)	2009-2010 (%)
0,4	0,5	0

### **Le taux de représentativité des personnes handicapées au 31 mars 2012**

2011-2012 (%)	2010-2011 (%)	2009-2010 (%)
3,1	2	1,7

## **5. LES MESURES OU LES ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI**

### **Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)**

**2011-2012**

Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2011)	0
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2012)	0
Nombre de personnes embauchées à titre occasionnel au terme du PDEIPH	2

**Autres mesures ou actions** (ex. : projets mis en œuvre dans le cadre de la Mesure de soutien à l'intégration des membres de communautés culturelles, activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

**2011-2012**

<b>Mesure ou action</b>	<b>Groupe(s) cible(s) visé(s)</b>	<b>Nombre de personnes visées</b>
La Commission n'a pas réalisé d'autres mesures ou actions en ce domaine durant l'exercice 2011-2012.		

## Annexe 11 – Développement durable

### Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

### Objectif organisationnel 1

Sensibiliser le personnel à la mise en œuvre et à la promotion du développement durable.

#### Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Degré de sensibilisation du personnel au développement durable.	80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011 et s'assurer que 50 % d'entre lui a une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités régulières d'ici 2013.	Activités de sensibilisation et sondage mené auprès du personnel au cours de l'exercice 2010-2011.  Envoi d'un courriel au personnel embauché depuis l'automne 2010 l'invitant à visionner la capsule de sensibilisation.  Élaboration d'un plan de formation à la prise en compte des principes de développement durable.	Sondage réalisé le 18 janvier 2011 80,4 % du personnel sensibilisé.  Réalisé le 3 octobre 2011.  En voie de réalisation.
Nombre d'activités réalisées.	4 activités.	Promotion de la 3 <sup>e</sup> Journée de l'environnement dans l'administration publique.  Publication des résultats du sondage sur le développement durable tenu à l'hiver 2011.	Réalisé les 13 et 20 avril 2011.  Réalisé le 19 mai 2011.

**Résultats de l'année**

La Commission a tenu des activités de sensibilisation auprès des membres de son personnel.

Sensibilisation d'un représentant de la Commission à la norme Conciliation travail-famille développée par le Bureau de normalisation du Québec.

Réalisé le 9 juin 2011.

Participation à une séance d'information portant sur l'initiation à la coordination du développement durable.

Réalisé le 20 septembre 2011.

Participation à une session de formation sur la prise en compte des principes dans la démarche de développement durable.

Réalisé le 20 septembre 2011.

Dévoilement du logo représentant le développement durable à la Commission.

Réalisé le 4 octobre 2011.

Promotion de la Semaine québécoise de réduction des déchets.

Réalisé le 18 octobre 2011.

Participation à une formation sur la prise en compte des principes de développement durable dans le cadre de la planification stratégique.

Réalisé le 2 novembre 2011.

Diffusion de chroniques de sensibilisation dans l'intranet.

Réalisé entre mai 2011 et mars 2012 (neuf chroniques).

Divulgation de l'identité et du rôle des 11 ambassadeurs régionaux en développement durable.

Réalisé le 28 novembre 2011.

Promotion de la journée internationale « En ville, sans ma voiture ! ».

Réalisé le 15 septembre 2011.

#### **Objectif gouvernemental 4**

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

#### **Objectif organisationnel 2**

Adopter des modes de gestion préventive dans le but de favoriser la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail, et ce, dans un environnement sain.

#### **Action 2**

Offrir au personnel des activités favorisant la prévention et le maintien de sa santé, de sa sécurité ainsi que de son bien-être au travail.

<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>	<b>Gestes</b>	<b>Suivis</b>
Nombre d'activités d'information et de prévention réalisées auprès du personnel en matière de qualité de vie au travail.	5 activités annuellement.	Participation au défi 5/30.	Réalisé du 1 <sup>er</sup> mars au 11 avril 2011.
		Promotion de la Semaine nationale de la santé mentale.	Réalisé le 2 mai 2011.
		Contribution financière et mise à disposition de locaux pour la tenue d'activités physiques au siège social.	Réalisé.
		Services d'une infirmière offerts au personnel du siège social.	Réalisé.
		Participation à la campagne de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac.	Réalisé du 15 au 21 janvier 2012.
		Publication du Plan d'action 2011-2012 à l'égard des personnes handicapées.	Réalisé le 8 avril 2011.
		Maintien du programme d'aide aux employés.	Réalisé.
		Promotion de la Journée mondiale sur la sécurité et la santé au travail.	Réalisé le 28 avril 2011.

### Résultats de l'année

La Commission a atteint sa cible en réalisant plus de cinq activités au cours de l'exercice.

Chronique publiée dans l'intranet traitant de l'engagement institutionnel contre la violence au travail.

Réalisé le 3 mai 2011.

Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Réalisé le 2 juin 2011.

Organisation d'un concours de marche entre les différentes unités administratives.

Réalisé dans la semaine du 13 juin 2011.

Promotion d'une activité visant à mettre en valeur l'implication sociale, communautaire ainsi que le travail du personnel de la CNT.

Réalisé le 30 août 2011.

Invitation au personnel à participer au concours Santé du cœur organisé dans le cadre de la campagne annuelle de la Fondation des maladies du cœur et organisation d'activités parallèles.

Réalisé en février 2012.

Diffusion des bulletins du Programme d'aide aux employés (PAE).

Réalisé entre août et novembre 2011 (deux bulletins).

Invitation faite au personnel du siège social à s'inscrire à des ateliers de conversation anglaise.

Réalisé le 11 octobre 2011.

## Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

## Objectif organisationnel 3

Intégrer la préoccupation du développement durable dans les processus.

### Action 3

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivi
État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale.	Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.	Adoption d'un cadre et d'un plan de gestion environnementale.	Réalisé le 30 novembre 2010.
État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables et environnementales.	Mise en œuvre de 7 pratiques visant l'atteinte d'objectifs environnementaux, nationaux ainsi que de pratiques d'acquisitions écoresponsables d'ici 2013.	Annonce de l'engagement de la Commission à entreprendre les démarches pour obtenir l'attestation du programme de reconnaissance ICI ON RECYCLE !  Achat ou utilisation d'au moins 80 % de papiers fins recyclés contenant des fibres postconsommation.	Réalisé le 20 avril 2011.
		Achat dans une proportion d'au moins 80 % de micro-ordinateurs répondant aux critères EPEAT.	Réalisé.
		Maintien du protocole d'entente au programme L'abonne BUS du Réseau de transport de la Capitale.	Réalisé.
		Entrée en vigueur d'une directive sur la location de véhicules automobiles.	Réalisé le 29 août 2011.
		Envoi d'un courriel aux membres du personnel participant du colloque de la Commission afin d'inciter ceux-ci à opter pour le covoiturage ou toute autre forme de transport collectif.	Réalisé le 30 septembre 2011.
		Communiqué à l'ensemble du personnel l'informant de la fin de l'envoi des bulletins de paie en version papier.	Réalisé le 8 novembre 2011.

## Résultats de l'année

La Commission a agi dans le but de contribuer à l'atteinte des objectifs nationaux en matière de gestion environnementale et d'adopter des pratiques d'acquisitions écoresponsables.

Announce au personnel que le Journal de l'Association des employées et employées du gouvernement du Québec (AEGQ) ne sera plus distribué en version papier, mais uniquement en version électronique.

Envoi d'un courriel au personnel du siège social l'informant qu'à l'avenir les cartouches d'encre vides seront transmises à la Fondation Mira.

Participation à une séance de formation sur l'organisation d'événements écoresponsables.

Réalisé le 9 novembre 2011.

Réalisé le 24 novembre 2011.

Réalisé le 8 décembre 2011.

**Objectif gouvernemental 14**

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

**Objectif organisationnel 4**

Favoriser, auprès du personnel, la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

**Action 4**

Analyser les régimes mis en place dans le cadre de la conciliation travail-famille.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Résultat de l'analyse.	Dépôt d'un rapport en 2009-2010 avec recommandations.	Analyse des régimes et consultation des parties concernées effectuées.  Création d'un forum d'échanges sur la conciliation travail-famille.	Réalisé le 21 mai 2009.  Réalisé le 23 mars 2010 (rencontres tenues les 29 septembre, 27 octobre et 14 décembre 2010).
Résultats de l'année	Action déjà complétée. La Commission a finalisé, au cours de l'exercice 2009-2010, l'analyse comparative des pratiques en vigueur avec celles d'autres organismes relativement à l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail ainsi qu'au régime d'horaire variable. Un forum sur la conciliation travail-famille a également été mis sur pied, au cours de l'exercice 2010-2011, afin que les membres échangent sur les besoins du personnel et de l'organisation.		

## **Objectif gouvernemental 26**

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### **Objectif organisationnel 5**

Susciter un plus grand respect de la Loi sur les normes du travail en faisant de la prévention la pierre angulaire des activités de la Commission des normes du travail.

#### **Action 5**

Intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>	<b>Gestes</b>	<b>Suivis</b>
Date d'adoption de la politique.	Dépôt <sup>1</sup> d'une politique en septembre 2008.  1 Cette cible diffère de celle initialement publiée.	Élaboration d'une politique de prévention.	Réalisé (politique adoptée en 2008 et remplacée le 8 décembre 2009).
Date d'adoption du programme et du plan d'action intégré.	Adoption d'un programme et d'un plan d'action intégré d'ici le 31 mars 2009.	Élaboration d'un programme de prévention.  Élaboration d'un plan d'action intégré en prévention.	Réalisé (programme adopté le 26 mars 2009).  Réalisé (plan d'action intégré adopté le 28 avril 2009).
État d'avancement de la mise en œuvre du programme et du plan d'action intégré.	Intégration complétée en 2012.	Mise en œuvre du plan d'action de prévention.	En voie de réalisation.
<b>Résultats de l'année</b>	Pour assurer la mise en œuvre de sa politique de prévention, la Commission a adopté un programme en la matière qui établit le cadre général et les priorités d'intervention de la Commission. Ce programme cible cinq grandes thématiques d'application de la loi : les normes pécuniaires ciblées, le licenciement collectif, le harcèlement psychologique, le secteur agricole et les travailleurs migrants. Un plan d'action intégré de prévention découlant du programme a également été adopté. L'ensemble des activités à réaliser pour chacune des priorités organisationnelles retenues, les cibles à atteindre, les moyens d'action, les clientèles à joindre ainsi que les échéances sont décrites annuellement.		

## Annexe 12 – Données d'étalonnage du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) sur les services téléphoniques

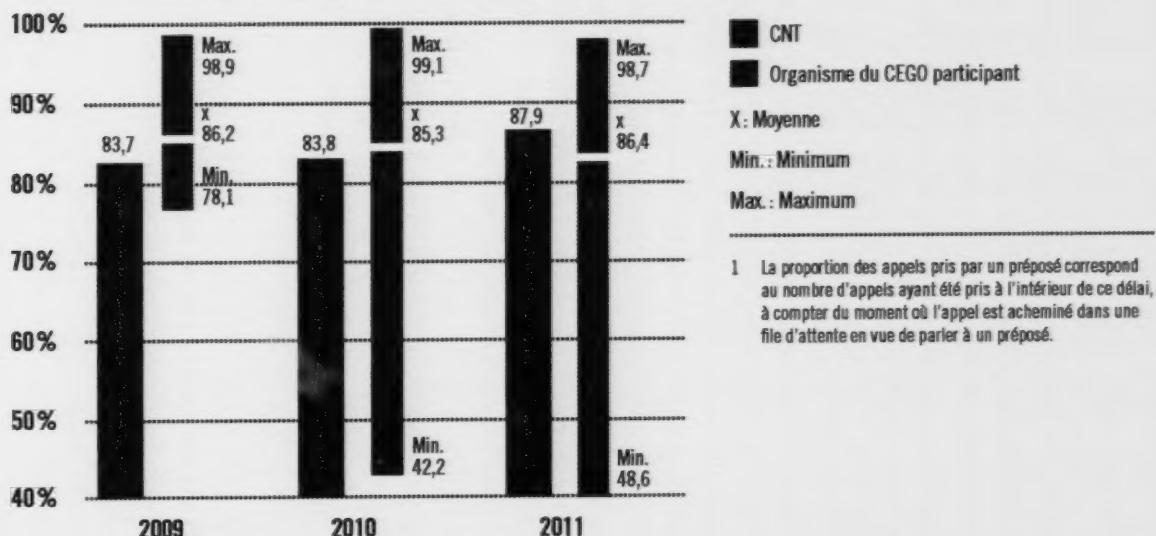
Comparaison des résultats de la Commission des normes du travail avec certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes

Les organismes du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) participant à l'exercice d'étalonnage sont:

- // Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) ;
- // Commission des normes du travail (CNT) ;
- // Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ;
- // Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) ;
- // Régie des rentes du Québec (RRQ) ;
- // Revenu Québec (RQ) ;
- // Services Québec.

Le CEGO a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils œuvrent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population, et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens. C'est dans cette perspective que certains des organismes membres du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre les membres<sup>18</sup>. La période de référence correspond à l'année civile.

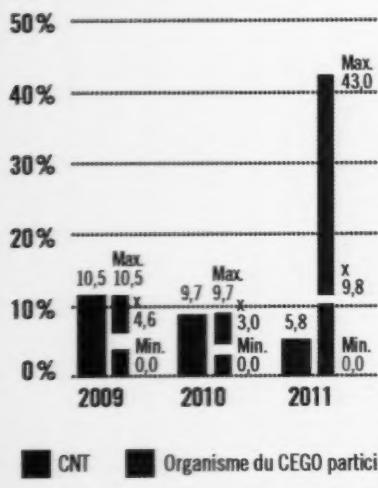
**Figure 1**  
Proportion des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins<sup>1</sup> (%)



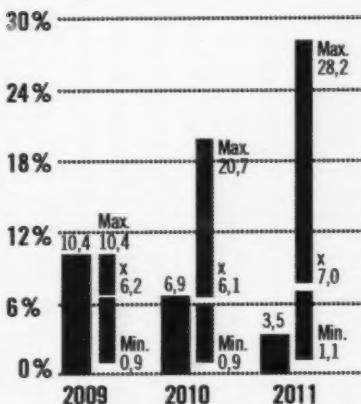
1 La proportion des appels pris par un préposé correspond au nombre d'appels ayant été pris à l'intérieur de ce délai, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé.

<sup>18</sup> Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été développés expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par la Commission des normes du travail présentée dans les autres sections du rapport annuel.

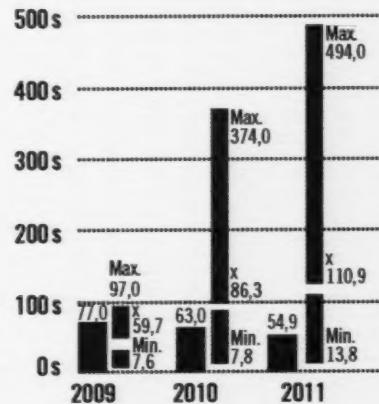
**Figure 2**  
Taux d'appels rejetés<sup>1</sup> (%)



**Figure 3**  
Taux d'appels abandonnés<sup>2</sup> (%)



**Figure 4**  
Délai moyen d'attente<sup>3</sup> (en seconde)



■ CNT ■ Organisme du CEGO participant

X : Moyenne Min. : Minimum Max. : Maximum

1 Le taux d'appels rejetés correspond à la proportion des appels qui n'ont pu être acheminés par rapport à l'ensemble des appels de la clientèle ou, en d'autres mots, aux communications non établies (tonalité occupée).

2 Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé.

3 Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé.

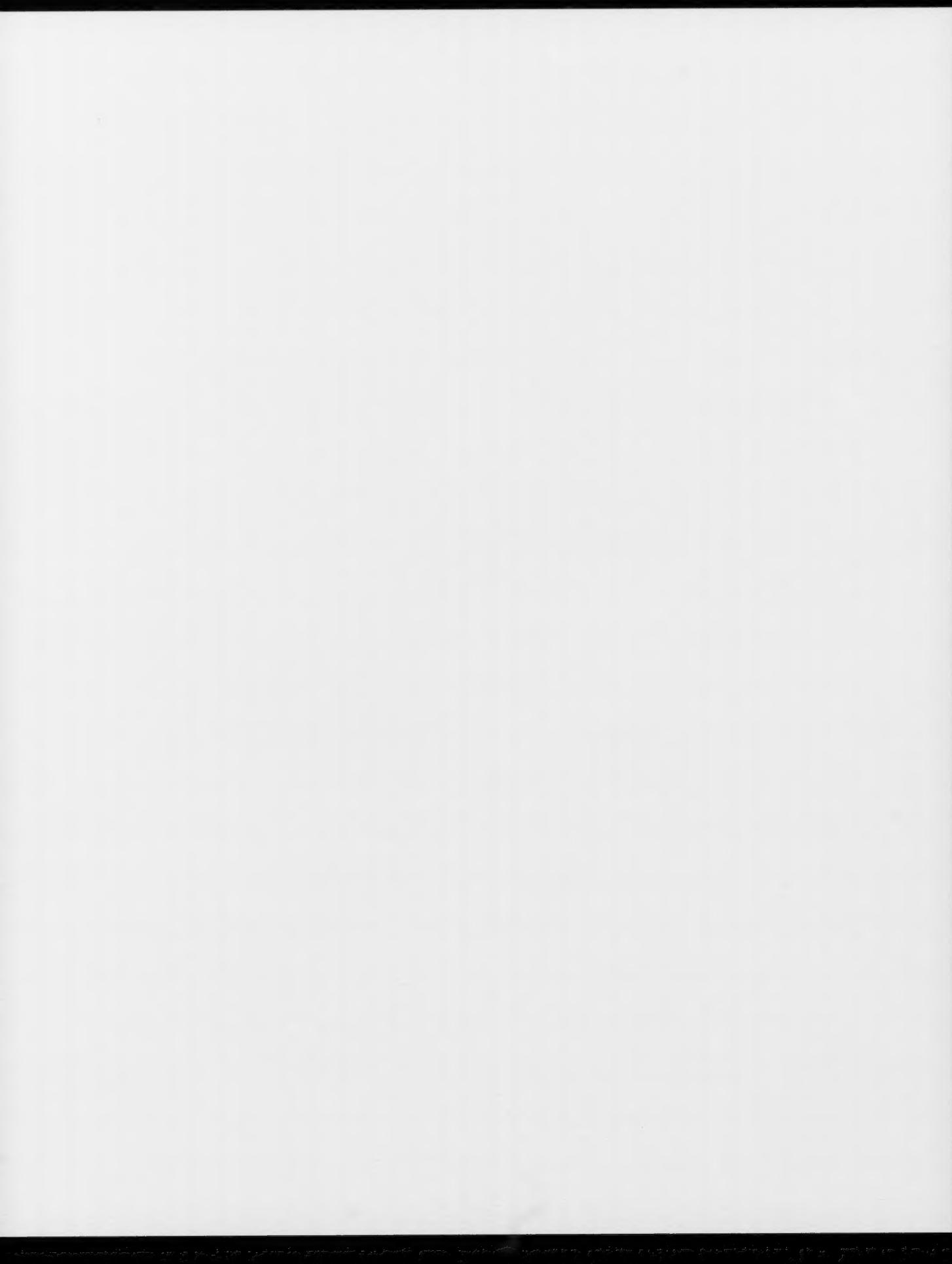
## Analyse des résultats

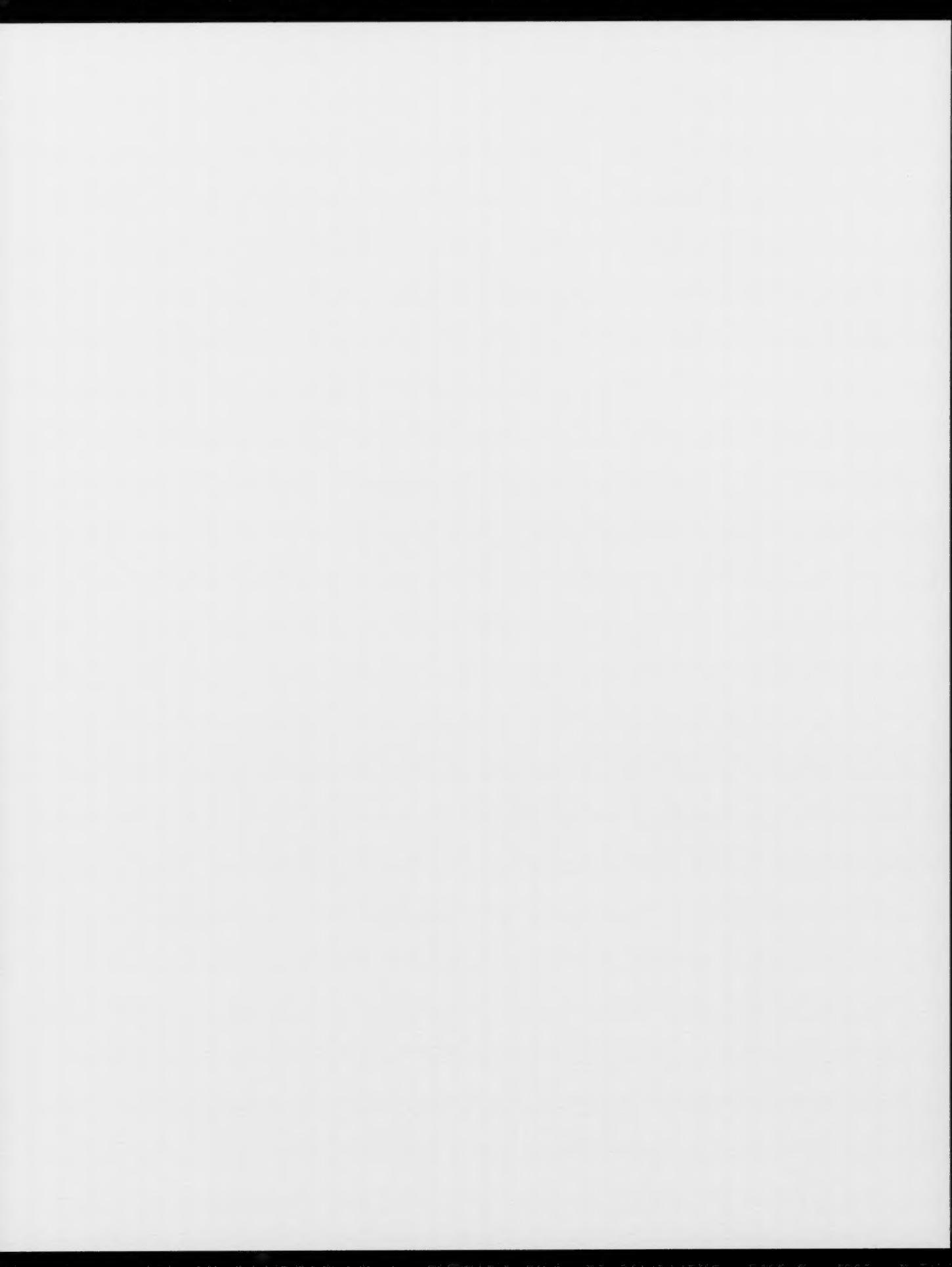
Informier et renseigner la population au sujet des normes du travail est au cœur de la mission de la Commission. Avec son site Internet, le Service des renseignements joue un rôle prépondérant dans ce domaine en répondant par téléphone et par courriel aux demandes de renseignements, en écoutant, en informant et en soutenant la clientèle de la Commission relativement à ses droits et obligations, et ce, en conformité avec les lois, règlements, normes et directives en vigueur.

Soucieuse d'améliorer encore davantage son service, l'organisation a entrepris, en février 2010, de moderniser son système téléphonique grâce à l'implantation de la téléphonie IP. Cette technologie permet, entre autres, d'aviser la clientèle de la durée moyenne du temps d'attente avant de parler à un préposé. La transmission de cette information favorise la prise de décision au regard du temps d'attente dans la file, réduisant ainsi le taux d'abandon des appels.

En plus d'assurer un meilleur contrôle de la qualité des services et de permettre d'effectuer des sondages auprès de la clientèle, l'implantation de cette technologie a permis d'améliorer significativement les résultats de la Commission pour l'exercice d'étalonnage de l'année 2011. En effet, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011, 87,9 % des appels avaient été pris en charge dans un délai de 3 minutes ou moins, comparativement à 83,7 % en 2009. Le taux des appels rejetés avec signal d'occupation ainsi que le taux des appels abandonnés ont quant à eux été réduits de façon significative entre 2009 et 2011, passant respectivement de 10,5 % à 5,8 % et de 10,4 % à 3,5 %. Enfin, le délai moyen d'attente a été réduit de 22 secondes, passant de 77 à 54,9 secondes entre 2009 et 2011.

La qualité des services à la clientèle constitue une priorité pour la Commission et est depuis longtemps résolument inscrite dans la culture de l'organisation. En réitérant cet objectif dans son plan stratégique 2008-2012, la Commission a pris l'engagement de continuer à adapter ses services aux besoins de sa clientèle, en misant particulièrement sur la volonté des employeurs et des salariés d'assumer les responsabilités qui leur sont reconnues par la loi.





SERVICE DES RENSEIGNEMENTS

**514 873-7061**

Région de Montréal

**1 800 265-1414**

Ailleurs au Québec, sans frais

**[www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca)**

Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.